PETI EMPREVEL E.S.P.

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

incluye

SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

PLAN DE CONTINGENCIA INFORMÁTICO

2022

INTRODUCCIÓN

Un Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones – PETI- es la herramienta que permite propender por una arquitectura de Tecnologías de la Información – TI- deseada para soportar los objetivos estratégicos y misionales de la entidad.

Se constituye en un referente que orienta, define lineamientos para el mejoramiento en la implementación de soluciones tecnológicas que generen valor y promuevan el cumplimiento de la misión con sostenibilidad tecnológica, para proporcionar los servicios tecnológicos requeridos, de manera que transformen y mejoren sus procesos y procedimientos misionales y de gestión administrativa.

Contribuye al logro de los objetivos y lineamientos estratégicos del Plan de Acción Institucional, así como también, para mejorar en la participación y el acercamiento con la ciudadanía ampliando y fortaleciendo la oferta de los servicios en línea de la empresa, beneficiando la calidad de vida de los usuarios.

Lo anterior, redunda en mantener un documento ajustado a las necesidades de la EMPREVEL E.S.P., sujeto al mejoramiento continuo y a revisiones conforme se requiera o la norma vigente lo exija, por lo tanto, es compromiso de la entidad seguir las indicaciones que presenta el MINTIC.

PRINCIPIOS DEL PLAN ESTRATÉGICO DE TICS

- ✓ *La tecnología no es un fin en sí misma, su esencia es ponerla al servicio del cumplimiento de las metas estratégicas y de gestión de EMPREVEL E.S.P. frente a su población de usuarios/suscriptores.*

- ✓ *La apropiación y el compromiso de la gestión de tecnologías de la información por parte de la alta dirección permitirá optimizar el uso de los recursos destinados a tecnología.*

- ✓ *El PETI se considerará un instrumento dinámico que estará en consecuenteactualización con el objeto de generar valor agregado a las actuaciones institucionales.*

PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETI

La socialización para una buena ejecución y mejoramiento continuo en el marco del Plan Estratégico de TICS requiere acciones de divulgación y promoción de los alcances, actividades de formación, informes de avances y documentación de transformaciones atribuibles a la estrategia de TI en la EMPREVEL E.S.P.

Se deben establecer los canales de comunicación en torno a reportes de avance, contenidos

informativos y a campañas formativas de alcance básico, e involucrar a los miembros de la empresa en las acciones de divulgación y promoción.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Formular el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones para EMPREVEL E.S.P. con el fin de cumplir sus objetivos en términos de conectividad, acceso y relación con los usuarios, disminuyendo para 2023 la presencialidad e incrementando la virtualidad y permitiendo el acceso a la información de manera pública como canal de comunicación entre el suscriptor y la empresa, considerando la seguridad de la información y las potenciales contingencias tecnológicas, a partir de la normatividad vigente sobre Transformación Digital y lineamientos de la Política de Gobierno Digital.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. *Avanzar en la implementación de la Política de Gobierno Digital.*

2. *Actualizar a las dinámicas globales la gestión de Emprevel a través de la definición de actividades y trámites virtuales a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones, mediante la ejecución de tareas de convergencia tecnológica.*

3. *Contribuir al logro de los proyectos definidos en el plan estratégico de Emprevel de tal forma que se incrementen los* ***servicios en línea*** *ofrecidos a los usuarios desde el sitio web institucional: www.emprevelesp.com.co*

4. *Fomentar el uso y* ***apropiación de las tecnologías, los sistemas de información y los servicios digitales*** *por parte de los empleados públicos, los trabajadores oficiales, los contratistas, los usuarios/suscriptores, los grupos de interés a quienes están dirigidos los servicios públicos en acueducto, alcantarillado y aseo de la EMPREVEL E.S.P. y comunidad en general.*

5. *Establecer parámetros en el funcionamiento virtual institucional – hardware y software- que garanticen la* ***seguridad de la información*** *y las comunicaciones.*

6. *Identificar potenciales deficiencias y sus soluciones frente a los riesgos propios del sector, para garantizar atender debidamente las contingencias de las tecnologías de la información y comunicaciones.*

2. ALCANCE

7. *El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información Emprevel S.A E.S.P. 2022 – 2025, tiene la finalidad de implementar y fortalecer la transformación digital que se requiere para garantizar y apoyar el funcionamiento de los procesos, así como el cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos por la entidad. El presente plan sigue las guías y los lineamientos definidos por el*

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la Política de Gobierno Digital. Igualmente, se alinea con los objetivos consignados en el Plan Estratégico de Emprevel S.A. en ese sentido, si bien este ejercicio de planeación tiene un horizonte de tres años, el PETI debe ser revisado y actualizado con una periodicidad anual, o según se requiera, de acuerdo a los avances, necesidades y contexto organizacional.

GLOSARIO

Acceso a la Información Pública: Derecho fundamental consistente en la facultad que tienen todas las personas de conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de sujetos obligados. (Ley 1712 de 2014, art 4)

Activo: En relación con la seguridad de la información, se refiere a cualquier información o elemento relacionado con el tratamiento de esta (sistemas, soportes, edificios, personas…) que tenga valor para la organización. (ISO/IEC 27000).

Activo de Información: En relación con la privacidad de la información, se refiere al activo que contiene información pública que el sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, transforme o controle en su calidad de tal.

Análisis de Riesgo: Proceso para comprender la naturaleza del riesgo y determinar el nivel de riesgo. (ISO/IEC 27000).

Amenazas: Causa potencial de un incidente no deseado, que puede provocar daños a un sistema o a la organización. (ISO/IEC 27000).

Confidencialidad: Propiedad que determina que la información está disponible ni sea revelada a quien no esté autorizado (2.13 ISO 27000)

Control: Las políticas, los procedimientos, las prácticas y las estructuras organizativas concebidas para mantener los riesgos de seguridad de la información por debajo del nivel de riesgo asumido. Control es también utilizado como sinónimo de salvaguarda o contramedida. En una definición más simple, es una medida que modifica el riesgo.

Datos Abiertos: Son todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos (Ley 1712 de 2014, art 6).

Datos Personales Sensibles: Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la

Derecho a la Intimidad: Derecho fundamental cuyo núcleo esencial lo constituye la existencia y goce de una órbita reservada en cada persona, exenta de la intervención del poder del Estado o de las intromisiones arbitrarias de la sociedad, que le permite a dicho individuo el pleno desarrollo de su vida personal, espiritual y cultural (Jurisprudencia Corte Constitucional).

Disponibilidad: Propiedad que la información sea accesible y utilizable por solicitud de los autorizados (2.10 ISO 27000)

Encargado del Tratamiento de Datos: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del Tratamiento. (Ley 1581 de 2012, art 3).

Estimación del riesgo: Proceso para asignar valores a la probabilidad y las consecuencias de un riesgo.

Gestión de incidentes de seguridad de la información: Procesos para detectar, reportar, evaluar, responder, tratar y aprender de los incidentes de seguridad de la información. (ISO/IEC 27000).

Información Pública Clasificada: Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014. (Ley 1712 de 2014, art 6).

Información Pública Reservada: Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014. (Ley 1712 de 2014 art 6).

Integridad: Propiedad de salvaguardar la exactitud y el estado completo de losactivos (2.36 ISO 27000)

Partes interesadas (Stakeholder): Persona u organización que puede afectar a, ser afectada por o percibirse a sí misma como afectada por una decisión o actividad.

Plan de tratamiento de riesgos: Documento que define las acciones para gestionar los riesgos de seguridad de la información inaceptables e implantar los controles necesarios para proteger la misma. (ISO/IEC 27000).

Privacidad: En el contexto de este documento, por privacidad se entiende el derecho que tienen todos los titulares de la información en relación con la información que involucre datos personales y la información clasificada que estos hayan entregado o esté en poder de la entidad en el marco de las funciones que a ella le compete realizar y que generan en las entidades destinatarias del Manual de GEL la correlativa obligación

Procedimiento: Sucesión cronológica de acciones concatenadas entre sí, para la realización de una actividad o tarea específica dentro del ámbito de los controles de Seguridad de la Información.

Riesgo: Posibilidad de que una amenaza concreta pueda explotar una vulnerabilidad para causar una pérdida o daño en un activo de información. Suele considerarse como una combinación de la probabilidad de un evento y sus consecuencias. (ISO/IEC 27000).

Seguridad de la información: Preservación de la confidencialidad, integridad, y disponibilidad de la información. (ISO/IEC 27000).

Titulares de la información: Personas naturales cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento. (Ley 1581 de 2012, art 3).

Transferencia del riesgo: Compartir con otra de las partes la pérdida o la ganancia de un riesgo. NOTA: En el contexto de los riesgos en la seguridad de la información, únicamente se consideran las consecuencias negativas (pérdidas) para la transferencia del riesgo.

Trazabilidad: Cualidad que permite que todas las acciones realizadas sobre la información o un sistema de tratamiento de la información sean asociadas de modo inequívoco a un individuo o entidad. (ISO/IEC 27000).

EMPREVEL E.S.P. los empleados públicos, los trabajadores oficiales y contratistas son los principales encargados de conocer, implementar, garantizar el cumplimiento y monitorear los resultados del PETI.

MARCO NORMATIVO

NORMA	DESCRIPCIÓN
Ley 527 de 1999	Por medio de la cual se define y reglamenta el accedo 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.
Decreto 1122 de 1999	Por el cual se dictan normas para suprimir trámites, facilitar la actividad de los ciudadanos, contribuir a la eficiencia y eficacia de la Administración Pública y fortalecer el principio de la buena fe.
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 1151 de 2008	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan 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 –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.
Decreto 235 de 2010	Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas.
Conpes 3670 de 2010	Lineamientos de Política para la Continuidad de los programas de acceso y servicio universal a las tecnologías de la información y las comunicaciones.
Conpes 3701 de 2011	Lineamientos de política para ciberseguridad y ciberdefensa.
Ley 1581 del 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
Ley 1712 del 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Decreto 2573 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.
Decreto 0103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
Decreto 415 de 2016	Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Numero 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.
Decreto 4170 de 2011	Por el cual se crea la Agencia Nacional de Contratación Pública – Colombia Compra Eficiente–, se determinan sus objetivos y estructura.
Ley 1581 del 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
Decreto 2578 de 2012	Por el cual se reglamenta el Sistema Nacional de Archivos, se establece la Red Nacional de Archivos, se deroga el Decreto número 4124 de 2004 y se dictan otras disposiciones relativas a la administración de los archivos del Estado.
Decreto 2693 de 2012	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1078 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Resolución 3465 de 2015	Por la cual se reglamentarios artículos 2.1.1.2.1 1, 2.1.12.1.11, 2.1.1.2.2.2, y el parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto No. 1081 de 2015.
Decreto 21006 de 2019	Se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
Ley 1955, Plan Nacional de Desarrollo. Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad de 2019	Artículo 147. Transformación Digital Pública: Las entidades estatales del orden nacional deberán incorporar en sus respectivos Planes de acción el componente de transformación digital siguiendo los estándares que para este propósito defina el Ministerio de Tecnologías.
Decreto 1008 de 2018	Por el cual se establecen nuevos lineamientos generales de la política de gobierno digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Decreto 612 de 2018	Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al plan de acción por parte de las

	Entidades del Estado.
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015; artículo 1. Sustituir el Título 22 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1083 de 2015.

Demás leyes, Decretos y desarrollos normativos que guían las acciones para implementar el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de TI.

RUPTURAS ESTRATÉGICAS EN TI - RIESGOS

Permiten comunicar un cambio en el enfoque estratégico, de tal forma que facilita transformar,innovar, adoptar un modelo y reconocer que la tecnología se vuelva un instrumento que genere valor.

- *Evaluar impactos de cualquier decisión de inversión, adquisición o modernización de sistemas de información, infraestructura tecnológica y herramientas tecnológicas en la Entidad*
- *Fortalecer el equipo humano y desarrollar sus capacidades de uso y apropiación de TIC a los diferentes niveles de la entidad, como lo establece el modelo de Gestión IT4+.*
- *Alinear las soluciones con los procesos, aprovechando las oportunidades de la tecnología, según elcosto/beneficio de los sistemas de información y la arquitectura de servicios.*
- *Identificación de equipos electrónicos que no cumplen con las características y referencias de hardware para la compilación correcta de software necesario para el cumplimiento de los objetivosde cada área.*
- *Identificación de la carencia de equipos que protejan los equipos de la entidad contra fallas deenergía y otras interrupciones causadas por errores en los servicios de suministro.*
- *Deficiencias en el cableado soportado y/o poco apropiada la conexión a internet para la EMPREVEL E.S.P.*
- *Personal de la entidad no capacitado sobre la importancia de la seguridad de la información con la que desarrolla diariamente sus actividades*
- *Ausencia de una plataforma de información interna (Intranet) que permita la difusión de información al personal de la entidad.*
- *Alinear las soluciones con los procesos, aprovechando las oportunidades de la tecnología, según el costo /beneficio.*

SITUACIÓN ACTUAL

EMPREVEL E.S.P. cuenta hoy día con:

PÁGINA WEB INSTITUCIONAL:

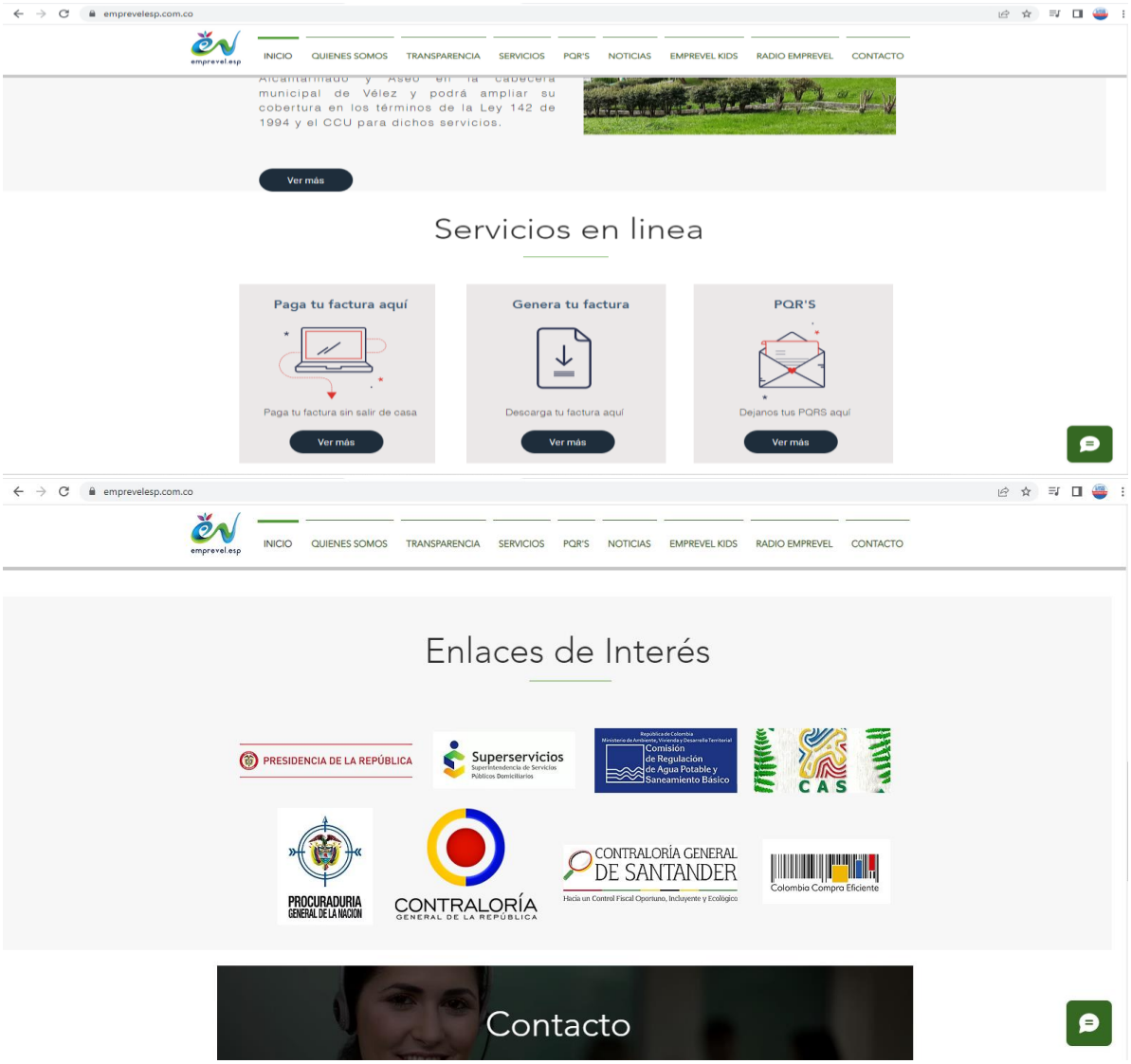
Se adelantó el proceso de construcción y funcionamiento de la página WEB institucional por medio del contrato No. AE-025-2020 cuyo objeto fue la prestación de servicios de computación en la nube, en la modalidad de software como servicios SaaS para la gestión contable, administrativa, comercial de los servicios domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo para la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios Emprevel E.S.P con un plazo de ejecución de 10 meses, al cual se le realizo una adicción respecto de la prestación de los servicios de análisis, diseño, alojamiento y soporte del portal WEB para Emprevel E.S.P. donde se adquirió el dominio: http://emprevelesp.com.co.

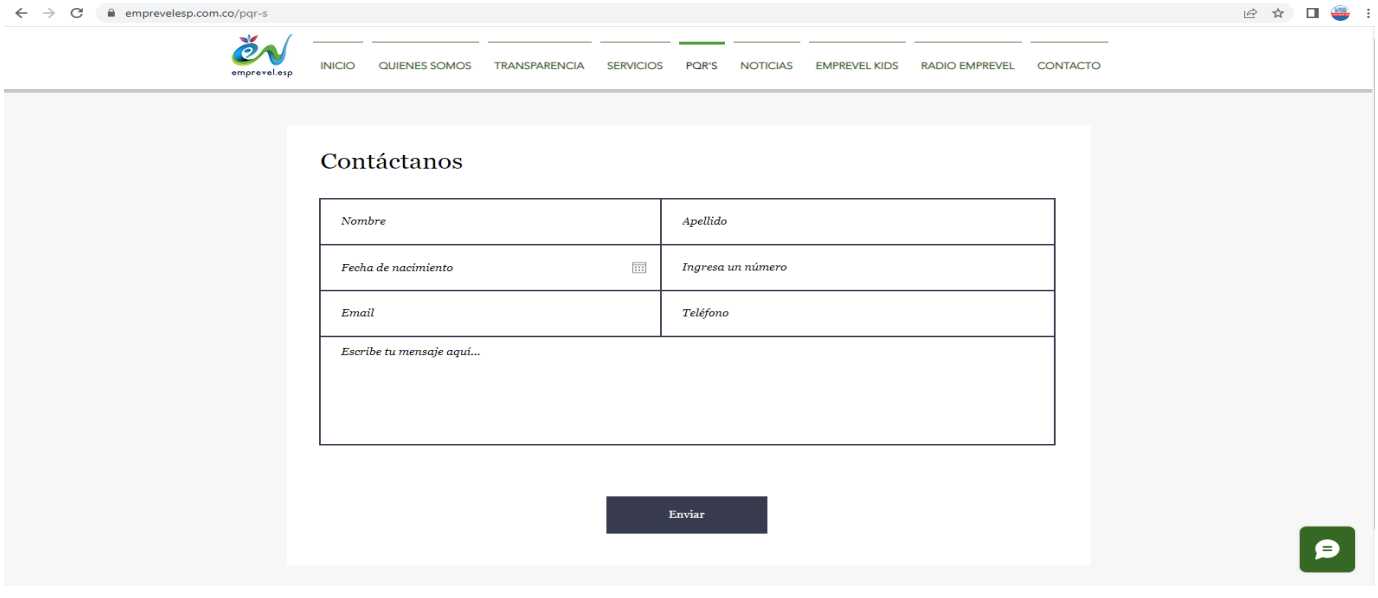
En la página web de la entidad se viene cargando de forma diaria cada uno de los boletines informativos de la recolección de residuos y abastecimiento de agua en los diferentes sectores del Municipio, así mismo se cargan los planes, manuales, Actos Administrativos de entidad, los informes de la Oficina de Control Interno, la gestión contractual que desarrolla Emprevel E.S.P.

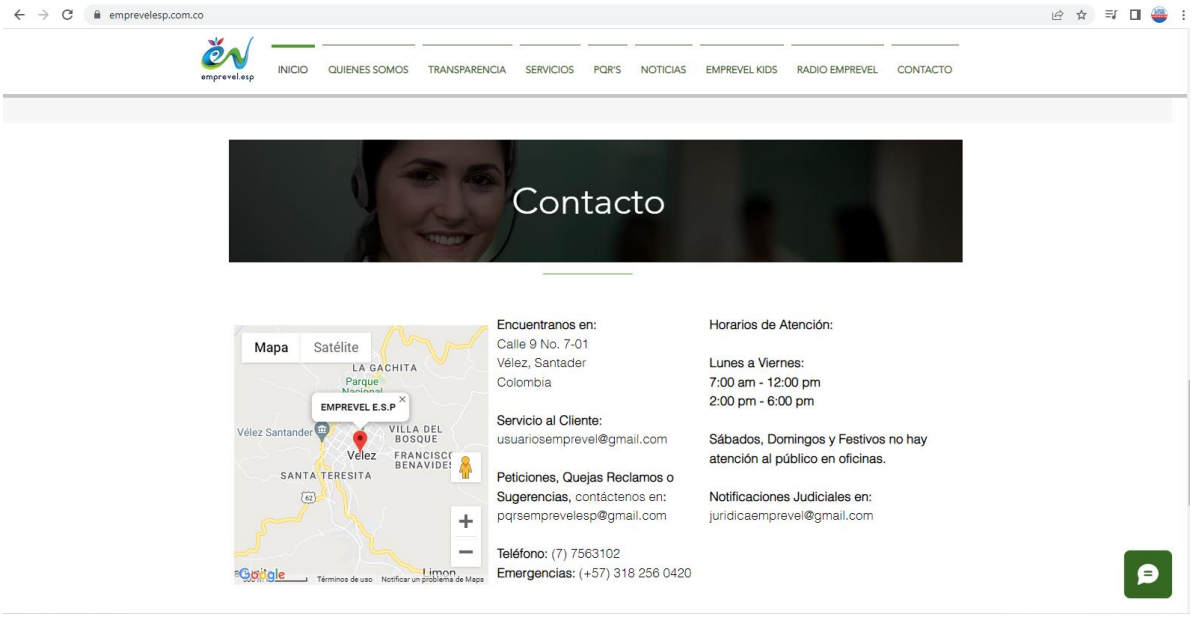
La entidad dispone de una cuenta en Facebook: EMPREVEL E.S.P con los fines de informar a los usuarios sobre la prestación de los servicios públicos domiciliarios, sensibilizar frente a campañas institucionales, comunicar a través de emisiones consecutivas (enumeradas) del Agente Especial, sobre temas específicos propios de la operación y principalmente novedades al respecto, comunicados enumerados que siempre se trasmiten en la Emisora Radio Ciudad de Vélez también:

Se creó del correo electrónico usuariosemprevel@gmail.com que se imprimió en la facturación institucional en lugar visible de cada factura y al cual recurren los usuarios. Para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias se tiene el correo: pqrsemprevelesp@gmail.com:

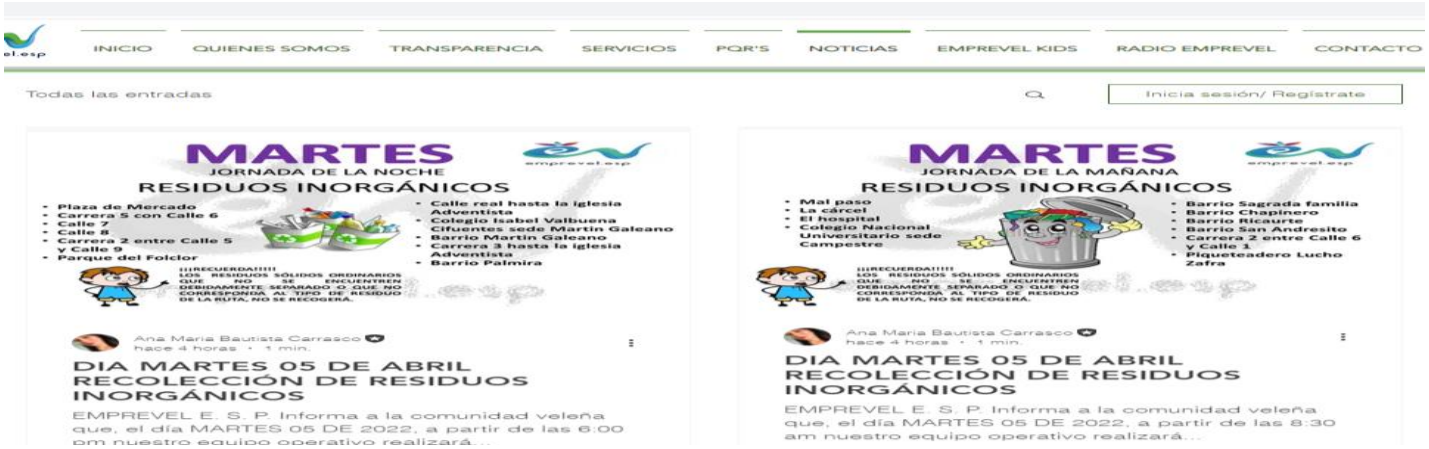
El <u>ANÁLISIS, DISEÑO, ALOJAMIENTO Y SOPORTE DEL PORTAL WEB</u>, se viene adelantando como se evidencia en los siguientes pantallazos:


emprevelesp.com.co
INICIO
QUIENES SOMOS
TRANSPARENCIA
SERVICIOS
PQR'S
NOTICIAS
EMPREVEL KIDS
RADIO EMPREVEL
CONTACTO
municipal de Vélez y podrá ampliar su cobertura en los términos de la Ley 142 de 1994 y el CCU para dichos servicios.
Ver más
Servicios en linea
Paga tu factura aquí
Paga tu factura sin salir de casa
Ver más
Genera tu factura
Descarga tu factura aquí
Ver más
PQR'S
Dejanos tus PQRS aquí
Ver más
Enlaces de Interés
PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
Superservicios
Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico
CAS
PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER
Colombia Compra Eficiente
Contacto


emprevelesp.com.co/pqr-s
INICIO
QUIENES SOMOS
TRANSPARENCIA
SERVICIOS
PQR'S
NOTICIAS
EMPREVEL KIDS
RADIO EMPREVEL
CONTACTO
Contáctanos
Nombre
Apellido
Fecha de nacimiento
Ingresa un número
Email
Teléfono
Escribe tu mensaje aquí...
Enviar


emprevelesp.com.co
INICIO
QUIENES SOMOS
TRANSPARENCIA
SERVICIOS
PQR'S
NOTICIAS
EMPREVEL KIDS
RADIO EMPREVEL
CONTACTO
Contacto
Mapa
Satélite
EMPREVEL E.S.P
Vélez Santander
Vélez
VILLA DEL BOSQUE
SANTA TERESITA
Encuentranos en:
Calle 9 No. 7-01
Vélez, Santader
Colombia
Servicio al Cliente:
usuariosemprevel@gmail.com
Peticiones, Quejas Reclamos o Sugerencias, contáctenos en:
pqrsemprevelesp@gmail.com
Teléfono: (7) 7563102
Emergencias: (+57) 318 256 0420
Horarios de Atención:
Lunes a Viernes:
7:00 am - 12:00 pm
2:00 pm - 6:00 pm
Sábados, Domingos y Festivos no hay atención al público en oficinas.
Notificaciones Judiciales en:
juridicaemprevel@gmail.com

emprevelesp.com.co/contratacion
INICIO
QUIENES SOMOS
TRANSPARENCIA
SERVICIOS
PQR'S
NOTICIAS
EMPREVEL KIDS
RADIO EMPREVEL
CONTACTO
ÍNDICE DE TRANSPARENCIA
Transparencia y acceso a la información pública
Revisa el ITA (Índice de transparencia)
Ver más
Manual de Contratación
Descarga el manual de contratación de EMPREVEL
Descargar
Información Adicional de Interés
Ver más
Contratación SECOP
Revisa el SECOP
Ver más
Informes Periodicos
Revisa nuestros Informes
Ver más
Plan Anticorrupción
Ver más


INICIO
QUIENES SOMOS
TRANSPARENCIA
SERVICIOS
PQR'S
NOTICIAS
EMPREVEL KIDS
RADIO EMPREVEL
CONTACTO
Todas las entradas
Inicia sesión/ Regístrate
MARTES
JORNADA DE LA NOCHE
RESIDUOS INORGÁNICOS
Plaza de Mercado
Carrera 5 con Calle 6
Calle 7
Calle 8
Carrera 2 entre Calle 5 y Calle 9
Parque del Folclor
Calle real hasta la iglesia Adventista
Colegio Isabel Valbuena
Cifuentes sede Martin Galeano
Barrio Martin Galeano
Carrera 3 hasta la iglesia Adventista
Barrio Palmira
¡¡¡RECUERDA!!!!!
LOS RESIDUOS SÓLIDOS ORDINARIOS QUE NO SE ENCUENTREN DEBIDAMENTE SEPARADO O QUE NO CORRESPONDA AL TIPO DE RESIDUO DE LA RUTA, NO SE RECOGERA.
Ana Maria Bautista Carrasco
hace 4 horas • 1 min.
DIA MARTES 05 DE ABRIL RECOLECCIÓN DE RESIDUOS INORGÁNICOS
EMPREVEL E. S. P. Informa a la comunidad veleña que, el día MARTES 05 DE 2022, a partir de las 6:00 pm nuestro equipo operativo realizará...
MARTES
JORNADA DE LA MAÑANA
RESIDUOS INORGÁNICOS
Mal paso
La cárcel
El hospital
Colegio Nacional Universitario sede Campestre
Barrio Sagrada familia
Barrio Chapinero
Barrio Ricaurte
Barrio San Andresito
Carrera 2 entre Calle 6 y Calle 1
Piqueteadero Lucho Zafra
¡¡¡RECUERDA!!!!!
LOS RESIDUOS SÓLIDOS ORDINARIOS QUE NO SE ENCUENTREN DEBIDAMENTE SEPARADO O QUE NO CORRESPONDA AL TIPO DE RESIDUO DE LA RUTA, NO SE RECOGERA.
Ana Maria Bautista Carrasco
hace 4 horas • 1 min.
DIA MARTES 05 DE ABRIL RECOLECCIÓN DE RESIDUOS INORGÁNICOS
EMPREVEL E. S. P. Informa a la comunidad veleña que, el día MARTES 05 DE 2022, a partir de las 8:30 am nuestro equipo operativo realizará...

Se realizó el reporte de ITA en la forma y los términos establecidos por parte de la Procuraduría General de la Nación para la vigencia de 2020, pero debido a la expedición de la circular No. 018 del 22 de septiembre de 2021 donde establece que teniendo en cuenta los lineamientos que deben atender los sujetos obligados para cumplir con la publicación y divulgación de la información señalada en la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020, de conformidad con las funciones asignadas en la citada normatividad, la Procuraduría General Delegadas para la Defensa del Patrimonio Público, Transparencia y la Integridad, adelantara las tareas preventivas de la siguiente manera:

- *Durante el primer semestre del año 2021, se trabajó en la elaboración y adecuación de la matriz de cumplimiento ITA, con fundamento en las nuevas prerrogativas previstas en la Resolución 1519 de 2020 y sus respectivos anexos.*
- *Desde el segundo semestre de 2021 y primero de 2022, se adelantarán las capacitaciones y socializaciones a los sujetos obligados y/o ciudadanía en general, en materia del diligenciamiento de la nueva matriz de cumplimiento ITA, así como la adecuación en el aplicativo de las nuevas preguntas y adecuación de la herramienta de seguimiento y vigilancia.*
- *A lo largo del segundo semestre del año 2022, se realizará una nueva medición del índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA), por medio de la convocatoria y auditoria de lo sujetos obligados focalizados. Por tal motivo, se exhorta a los sujetos obligados a cumplir con los plazos y requisitos establecidos en la Resolución 1519 de 2020.*

En materia de infraestructura tecnológica se cuenta con el inventario de equipos de la página siguiente, y con el software en la nube con el aplicativo SOLIN CLOUD:

Tipo De Equipo	Serial	Marca	Tipo Procesador	Clase De Procesador	Velocidad De Procesador	Disco Duro	Memoria Ram Instalada	Fecha De Adquisicion	Ubicacion	Responsable
OTROS	905HTOGZTHHG	TOSHIBA	ND	ND	NA	2000GB	NA	22/10/2020	ASEO	ANA MARIA BAUTISTA CARRASCO
PC ESCRITORIO	8CC02817WX	HP	INTEL	CELERON	2GHz	500GB	4GB	22/10/2020	CONTROL INTERNO	ROMÁN VACA OLARTE
UPS	EL4120701074	POWEST	ND	ND	NA	NA	NA	22/10/2020	CONTROL INTERNO	ROMÁN VACA OLARTE
PC ESCRITORIO	8CC02817VD	HP	INTEL	CELERON	2GHz	500GB	4GB	22/10/2020	FACTURACION	OMAR ALEXANDER AVELLA
UPS	EL4120701075	POWEST	ND	ND	NA	NA	NA	22/10/2020	FACTURACION	OMAR ALEXANDER AVELLA
PC ESCRITORIO	8CC02817YFG	HP	INTEL	CELERON	2GHz	500GB	4GB	22/10/2020	TESORERIA	MÓNICA ARIZA VELASCO
UPS	EL4120701076	POWEST	ND	ND	NA	NA	NA	22/10/2020	TESORERIA	MÓNICA ARIZA VELASCO
PC ESCRITORIO	8CC02817YFG	HP	INTEL	CELERON	2GHz	500GB	4GB	22/10/2020	ASEO	ANA MARIA BAUTISTA CARRASCO
UPS	EL4120701122	POWEST	ND	ND	NA	NA	NA	22/10/2020	ASEO	ANA MARIA BAUTISTA CARRASCO
PC ESCRITORIO	8CC02817VX	HP	INTEL	CELERON	2GHz	500GB	4GB	22/10/2020	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	SILVIA LUCIA ROJAS LOPEZ
UPS	EL4120701073	POWEST	ND	ND	NA	NA	NA	22/10/2020	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	SILVIA LUCIA ROJAS LOPEZ
OTROS	SYLCN MASTER 740 N	SAMSUN G	ND	ND	NA	NA	NA	ND	PQR	ND
OTROS	KB0316	HP	ND	ND	NA	NA	NA	ND	PQR	ND
OTROS	MNGM00500090009P	GENIUS	ND	ND	NA	NA	NA	ND	PQR	ND
OTROS	SG3010LA	COMPAC	ND	ND	ND	ND	ND	ND	PQR	ND
OTROS	1JBLF287129	PANASO NIC	ND	ND	NA	NA	NA	ND	PQR	ND
OTROS	LV1911	HP	ND	ND	NA	NA	NA	ND	FACTURACION	OMAR ALEXANDER AVELLA
OTROS	WORKFORCE -400	WORKFORCE	ND	ND	NA	NA	NA	ND	FACTURACION	OMAR ALEXANDER AVELLA
OTROS	PROLIANT MICROSERVER GEN8	HP	INTEL	CORE I3	3.30 GHz	ND	ND	ND	FACTURACION	OMAR ALEXANDER AVELLA
OTROS	LASERJETP1102W	HP	ND	ND	NA	NA	NA	ND	FACTURACION	OMAR ALEXANDER AVELLA

OTROS	201701SATLD101002604	SAT	ND	ND	NA	NA	NA	ND	TESORERIA	
OTROS	7CH432240K	HP	ND	ND	NA	NA	NA	ND	FACTURACION	OMAR ALEXANDER AVELLA
OTROS	7CH4372V53	HP	ND	ND	NA	NA	NA	ND	FACTURACION	OMAR ALEXANDER AVELLA
OTROS	NEWLINE	NEW LINE	ND	ND	NA	NA	NA	ND	FACTURACION	OMAR ALEXANDER AVELLA
OTROS	LASERJETP1102W	HP	ND	ND	NA	NA	NA	ND	SALA OPERATIVA	ND
OTROS	MLX118299K	HP	ND	ND	ND	ND	ND	ND	SALA ADMINISTRATIVA	ND
OTROS	J381A	EPSON	ND	ND	NA	NA	NA	ND	SALA ADMINISTRATIVA	ND
OTROS	2015LE	JANUS	ND	ND	NA	NA	NA	ND	SALA ADMINISTRATIVA	ND
OTROS	K3100	JANUS	ND	ND	NA	NA	NA	ND	SALA ADMINISTRATIVA	ND
OTROS	S/NX6D92703107245	GENIUS	ND	ND	NA	NA	NA	ND	SALA ADMINISTRATIVA	ND
OTROS	F166400	CANON	ND	ND	NA	NA	NA	ND	SALA ADMINISTRATIVA	ND
OTROS	*W98Y161902*	EPSON	ND	ND	NA	NA	NA	ND	SALA ADMINISTRATIVA	ND
OTROS	1,70E+16	JANUS	INTEL	CELERON	2.8 GHz	TOSHIBA 1TB	DDR4 4GB	ND	SALA ADMINISTRATIVA	ND
OTROS	2015LE	JANUS	ND	ND	NA	NA	NA	ND	TESORERIA	MÓNICA ARIZA
OTROS	K3100	JANUS	ND	ND	NA	NA	NA	ND	TESORERIA	MÓNICA ARIZA
OTROS	M8-088	JANUS	ND	ND	NA	NA	NA	ND	TESORERIA	MÓNICA ARIZA
OTROS	NA	JANUS	INTEL	CELERON	2.8 GHz	ND	ND	ND	TESORERIA	MÓNICA ARIZA
OTROS	LASERJETP1102W	HP	ND	ND	NA	NA	NA	ND	TESORERIA	MÓNICA ARIZA
OTROS	AE210	BENQ	ND	ND	NA	NA	NA	ND	GERENCIA	
OTROS	S1933	HP	ND	ND	NA	NA	NA	ND	CONTROL INTERNO	MELISSA ADARME
OTROS	KB0316	HP	ND	ND	NA	NA	NA	ND	CONTROL INTERNO	MELISSA ADARME
OTROS	X5L92096206842	GENIUS	ND	ND	NA	NA	NA	ND	CONTROL INTERNO	MELISSA ADARME
OTROS	MXL20821HK	HP	INTEL	PENTIUM	ND	ND	ND	ND	CONTROL INTERNO	MELISSA ADARME
OTROS	UNITEC	UNITEC	ND	ND	NA	NA	NA	ND	CONTROL INTERNO	MELISSA ADARME
OTROS	EN-OY4413	DELL	ND	ND	NA	NA	NA	ND	PLANTA DE TRATAMIENTO	ND
OTROS	WE130W53328	GENIUS	ND	ND	NA	NA	NA	ND	PLANTA DE TRATAMIENTO	ND
OTROS	OPTICAL	GENIUS	ND	ND	NA	NA	NA	ND	PLANTA DE TRATAMIENTO	ND

Con el fin de dar cumplimiento a la Ley de Transparencia en el sitio web se encuentra en el menú ITA de la Procuraduría General de la Nación y se han venido adelantando acciones de mejoramiento en los procesos internos para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea.

En cuanto a la prestación de los servicios centrados en el usuario la PÁGINA WEB de la entidad está en construcción de algunos de los servicios de la entidad, priorizando los más significativos y de acuerdo con las restricciones presupuestales existentes.

Se quiere mejorar los procesos en los sistemas integrados de PQRS ya que actualmente se dan soluciones por teléfono, web, impreso y verbal; no obstante, el control de los tiempos de respuesta debe automatizarse implementando dicho módulo de SOLIN CLOUD.

Con el fin de implementar actividades encaminadas a fomentar la construcción de un Estado más transparente, participativo y colaborativo en los asuntos públicos mediante el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la página web se encuentra la publicación de documentos de interés de los ciudadanos, y en proceso de implementar el pago en línea y los requisitos para trámites, entre otros.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

SOLIN CLOUD: Es un sistema de información integral para E.S.P. y en relación con el alcance de la plataforma, se tienen a disposición según contrato de prestación de servicios con la empresa SISTEMAS INTEGRALES LTDA., los siguientes módulos:

Subsistema de Contabilidad: El sistema contable tiene las siguientes características:
• Controla las operaciones contables y de teneduría de libros de acuerdo con las normas legalmente aceptadas. • Catálogo de cuentas de hasta 20 dígitos con longitud de los niveles libre. • Ofrece las utilidades necesarias para la transición a NIC-NIIF como manejo de revelaciones, doble libro con una única imputación contable. • "Modelos de contabilización" automáticos. • Libre definición de grupos de cuentas para reportar anexos de estas. • Movimiento validado por centros de costo, subcentro, tercero, documento. • Auditorias por consecutivos, valores y documento. • Manejo simultáneo de múltiples periodos de todos los años requeridos. • Amortizaciones de diferidos en forma automática. • Reclasificación de cuentas y NIT`S. • Informes e indicadores financieros, auxiliares, libros oficiales, consultas y diversas presentaciones.
Subsistema de Presupuesto: Este producto SOLIN permite diversas formas de manejo y control de presupuesto: • Plan de rubros definido y preconfigurado. • Ejecución mediante Certificado de Disponibilidad con formato definido y probado. • Registro Presupuestal de Compromisos con formato definido y probado. • Manejo de diferentes fuentes de fuente de recursos predefinidos y configurados. • Manejo de recursos con destinación específica. • Ejecución pasiva y activa del presupuesto. • Órdenes y/o Autorizaciones de Pago con formato estándar definido. • Controla vigencia actual, vigencia anterior (Reservas y Cuentas por pagar). • Determinación des fuentes del recurso (propios, donaciones,..). • Informes estándar para ingresos y gastos, así como de movimiento presupuestal. • Informe de seguimiento a documentos presupuestales y desaldos por rubro.

Subsistema de tesorería: Este producto tiene como objetivo controlar las operaciones financieras de la Empresa: • Control y administración de Bancos y Cajas asociadas cuentas contables. • Recepción de ingresos y emisión de pagos en efectivo o documentos valores. • Proceso completo de Conciliación Bancaria. • Manejo de programación de pagos. • Pagos individuales o por dispersión de fondos usando los servicios de la banca electrónica. • Integración con CXP, Contabilidad y Presupuesto. • Cuentas Por Pagar y CxC. • Causación de cuentas por pagar incluyendo liquidación de impuestos. Registro de hoja de vida de las obligaciones. • Control de vencimiento y antigüedades de CxP. • Auxiliares por cuenta, documento, obligación, proveedor, vencimiento. • Se integra en línea con Contabilidad y Tesorería. **Inventarios y Almacén:** El sistema Controla y administra: • Código de referencias o materiales con diversas clasificaciones. • Múltiples transacciones definidas por el usuario. • Manejo de lotes y serial del respectivo producto. • Control de todas las transacciones (Entradas/Salidas). • Manejo de código de barras para entradas y salidas. • Maneja costo, promedio, de reposición y costo estándar. • Permite el manejo de múltiples bodegas y unidades equivalentes. • Libre definición de "modelos" para contabilizar las transacciones. • Control de inventario físico ofreciendo utilidades para emisión de planillas, registro de hasta tres conteos, comparación de los inventarios, ajustes al inventario y comprobante de ajuste respectivo. • Efectúa el comprobante contable trasladándolo en forma automática al Subsistema de contabilidad.
Subsistema de Facturación: El subsistema de facturación de servicios públicos SOLIN permite controlar y parametrizar: • Usos (Industrial, Comercial, Residencial) • Estratos.
• *Tarifas (definidas a través del estudio tarifario) • Conceptos de Liquidación. • Estados de*

Suscriptores. • Zonas, Ciclos, Rutas, Barrios, Sectores, Municipalidades, Anomalías.
• Administra y controla tarifas de acuerdo a la normatividad. • Completo proceso de lectura de medidores y determinación del consumo. • Critica al consumo y control de relecturas. • Liquidación por usuario, grupo, ruta o ciclo e impresión de facturas. • Reliquidación de facturas.
Recaudo, Cartera y Financiaciones: El sistema de cartera permite: • Financiación, Notas Crédito, Acuerdos de Pago. • Impresión de comprobante de pago parcial, Condonación y aplicación del pago. • Anulación de Acuerdos automática por incumplimiento, Cartera en reclamación. • Cargue masivo a conceptos de cartera, Cargue Masivo de Cartera por consumo, Cargue masivo de instalación de medidores, Cargue masivo de Reconexiones. • Recaudos a través de archivos electrónicos con formato aso bancaria. • Recaudos manuales, es decir, administrar la ventanilla de recaudo en la Empresa. • capturar recaudos desde un archivo Excel. • Reversión a recaudos por inconsistencias en la información recibida. • Pagos parciales o pagos en exceso. • Consulta e impresión del estado de cuenta de un cliente a una fechaespecífica.
Atención a Usuarios – PQR: El subsistema de PQR y Atención al usuario permite: • Consulta de toda la información histórica del suscriptor (facturas anteriores, consumos, pagos, cartera, catastro) para la atención y aclaración de su solicitud. • Captura de las quejas impuestas en los usuarios. • Impresión de Soportes de Reclamación, en formato estándar y preconfigurado. • Digitalización de documentación Anexa (Derechos de Petición). • Direccionamiento o distribución para la respuesta de los sustanciadores. • Control de cada uno de los pasos realizados para la atención del PQR. • Parametrización de tiempos de respuesta por tipo de queja. • Respuestas a los PQR y edictos. Adicionalmente el sistema de PQR, mediante el acceso a una utilidad general con una simple combinación de teclas (CTRL + S) podrá consultar todos los datos de un suscriptor, sus facturas, pagos, PQRS, su Cartera en cualquier periodo, bancos en que ha pagado, lecturas, consumos.

Informes al SUI: Genera los informes masivos para ser validados y cargados en el sitio de la Superservicios: • Cuentas por cobrar (Artículo 2.2.2.3). • Composición de ingresos operacionales (Artículo 2.2.2.7). • Tarifas de acueducto. • Tarifas de alcantarillado. • Facturación de acueducto • Facturación de alcantarillado. • Información comercial de alcantarillado (Artículo 3.3.6.7). • Información Comercial de acueducto (Artículo 2.3.7.7). • Tarifa aplicada mes de aseo (Artículo 4.3.3.4). • Facturación comercial de aseo. • Reporte de PQR SUI (Resolución 2015). • Informe para publicaciónde indicadores. • Aplicación de Pagos por paquete de Recaudo.

Adicionalmente, las Licencias de Sistema Operativo y Microsoft Office.

Se requiere tener herramientas adicionales para manejo de mapas y toma de lecturas automatizada:

ARCGIS: Infraestructura para elaborar mapas y poner la información geográfica a disposición de los usuarios y de la entidad. Es un completo sistema que permite recopilar, organizar, administrar, analizar, compartir y distribuir información geográfica. ArcGIS permite publicar la información geográfica para que esté accesible para cualquier usuario.

SCADA: Software para ordenadores que permite controlar y supervisar procesos industriales a distancia. Facilita retroalimentación en tiempo real con los dispositivos de campo (sensores y actuadores), y controla el proceso automáticamente. Provee de toda la información que se genera en el proceso productivo (supervisión, control calidad, control de producción,

almacenamiento de datos, etc.) y permite su gestión e intervención. Este software es utilizado en Plantas de Tratamiento de Agua Potable PTAP y en Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales.

ESTRATEGIA DE TI

La estrategia de TI en EMPREVEL E.S.P. está determinada en función de la generación de VALOR AGREGADO a partir del acceso, uso y aprovechamiento de la tecnología para el cumplimiento de sus metas estratégicas. Ello permitirá generar una permanente formación con los planes de la entidad, e incorporar de forma oportuna nuevos desarrollos o tendencias tecnológicas a la gestión de la entidad.

Es claro que toda modernización reducirá riesgos de corrupción, optimizará la eficiencia administrativa y proporcionará a los usuarios un servicio oportuno y de calidad.

Para ello se mejorará y aumentará la capacidad tecnológica actual entendida como un medio para lograr los fines propuestos. Se trabajará en la integración y conocimiento del 100% de los sistemas de información existentes, unificando la información que articule a todas las dependencias, usuarios y Página Web de EMPREVEL E.S.P.

Todo está encaminado a permitir que se actúe de forma coordinada, eficiente y eficaz al momento de planear y llevar a cabo las actividades administrativas y misionales, orientando hacia el desarrollo institucional.

Está pensado en el contexto del programa nacional del MinTic "GOBIERNO DIGITAL", el cual busca construir un Estado más eficiente, más transparente y participativo mediante el uso de las TIC, prestando mejores servicios en línea y así generar confianza en nuestros usuarios/suscriptores, facilitando la satisfacción efectiva de derechos a través del uso de TIC.

USO Y APROPIACIÓN DE LA TECNOLOGÍA

Es importante evaluar al interior, cuál es el impacto del uso y apropiación de TI en la entidad, a través de estadísticas o análisis sobre el nivel de aceptación y uso de esta.

Para ello, se deben diseñar instrumentos y aplicarlos en el personal administrativo y misional que, permitan medir cuantitativamente el nivel de aceptación de las TICS.

El diagnóstico en el uso y apropiación de TICS – *léase nivel de dominio*, radica en llevar a que los usuarios/suscriptores se culturicen en ello y promuevan e intercambien información, recursos y posibilidades de comunicación e interacción, utilizando los aplicativos y sistemas de información para la consolidación de una administración más eficiente, precisa, rápida y tecnológica en la operación de sus procesos.

Importante que conforme al resultado de la evaluación se capacite y actualice al personal en lo que

depare el resultado estadístico de nivel de dominio de los sistemas de información.

SERVICIOS TECNOLÓGICOS

Conectividad: Se cuenta con un operador de internet vía wifi a los distintos pisos de la edificación. El proveedor es ACOTEVEL y la señal es regular e intermitente.

Seguridad: Se cuenta con el sistema de seguridad propio de cada equipo (firewall, Antivirus), y además se adquirieron UPS para las frecuentes caídas de la energía eléctrica. También se adquirió un Disco Duro Portátil para las copias de seguridad de los distintos equipos, que cuentan además con disco duro sólido que es más rápido y seguro. Faltan tres (3) equipos con esas mismas características.

Correo Electrónico: Se cuenta con dos correos electrónicos de dominio **@gmail.com** con cuentas activas que permite la comunicación entre colaboradores y con los demás actores externos.

Servicios de Operación: No existe un profesional universitario de Sistemas e Informática, trabajador oficial de planta que tenga el rol y funciones para desarrollar la estrategia. Se requiere contratar por prestación de servicios o tercerización en funciones de desarrollo de soporte técnico para lograr el objetivo estratégico la transformación, innovación, y modernización de la Entidad.

GESTIÓN DE INFORMACIÓN

No posee sus propios sistemas de información. Frente a los objetivos estratégicos de este documento se realizará el diagnóstico de la arquitectura de información, realizando un aprovechamiento de los componentes de información que se pueden reutilizar para hacer una integración de la información que sea beneficiosa para la entidad, para el sector y para el usuario/suscriptor; estableciendo mecanismos para la puesta del sistema de información y aplicaciones como servicio WEB, en la nube para poder ejecutarle desde cualquier punto con acceso e internet sin perder los estándares y normas de seguridad.

Se requiere identificar las principales fuentes de datos, que generan información de valor, y desarrollar una estrategia que permita explotarla, y actividades como:

Analizar y comprender la información obtenida, que posteriormente puedan alimentar cuadros de mando integral o de controles, de tal modo que se fortalezcan los procesos desde el punto de vista de toma de decisiones estratégicas.

Identificar y depurar información y publicarla de forma abierta, manteniendo siempre como marco el sistema de gestión de la seguridad de la información, de modo que se publique a los grupos de interés, todo aquello que pueda ser tratado como dato abierto, y que no comprometa la seguridad de la información.

Con el fin de aplicar una adecuada gestión de la información se formulará la arquitectura de datos e información de la entidad.

GOBIERNO DE TI

Se asume la implementación de un modelo de Gobierno de TI, realizando esfuerzos de transformación organizacional, que incluyen modificaciones al Sistema de Gestión Integrado, de modo que los procesos incluyan en sus actividades, los nuevos marcos de trabajo que impulsa el sector tecnológico.

Adhiriendo también como estrategia de gobiemo el implementar un conjunto de procesos de Gestión de TI que permitan administrar eficientemente la Infraestructura de Hardware y Software base, las aplicaciones y sistemas de información y la gestión de requerimientos y cambios que organicen las TICS al interior de EMPREVEL E.S.P. entre otros:

- Promover la actualización de la Infraestructura de hardware y software base de modo que antes de que se cumpla el periodo de obsolescencia tecnológica y con base en las salidas del proceso de gestión de la capacidad, se puedan ejecutar procesos de innovación.

- Realizar el acompañamiento a la modernización de los procesos misionales de la empresa, realizando labores de afinidad tecnológica e integración de sistemas de información híbridos.

- Mejorar en la gestión de las TICS que permita la adopción de los estándares y lineamientos de la arquitectura empresarial para un desarrollo transparente, incluyente, consecutivo y participativo en EMPREVEL E.S.P.

- Garantizar la disponibilidad de la infraestructura tecnológica, implementando los controles necesarios para reducir la probabilidad de que se materialicen eventos de riesgo que comprometan la continuidad del negocio.

- Garantizar pago en línea para recaudo.

- Crear, implementar y desarrollar estrategia de comunicación tanto al interior como al exterior de EMPREVEL para facilitar la incorporación de una cultura digital en EMPREVEL y con sus diferentes grupos de interés.

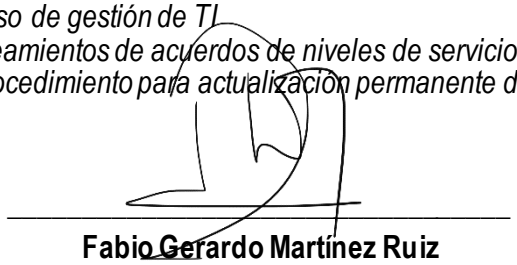
- Fortalecer la toma de decisiones estratégicas y operativas basadas en datos e información pertinente, integral, veraz y acertada.

- Promover un Sistema de Seguridad de la Información, gestionando la integración del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información al Sistema de Calidad y al Sistema de Archivo, permitiendo generar mejores prácticas que favorecen la ejecución de las actividades estratégicas y fortalecen los modelos de trabajo enfocados al cumplimiento de los objetivos.

RIESGOS POSIBLES

- *Restricción presupuestal para el desarrollo de toda la estrategia de convergencia digital*

- *Baja disponibilidad de Infraestructura TI y/u obsolescencia*
- *Débil conexión a internet*
- *Bajo nivel de dominio de las TI en el personal*
- *Inactividad por fallos de seguridad de la información: caídas de energía, pérdidas*
- *No adopción de los lineamientos relacionados con la participación TI en eldiseño y ejecución de los proyectos de la entidad*
- *No adopción transferencia de conocimiento*
- *No ajuste del proceso de gestión de TI*
- *No adopción de lineamientos de acuerdos de niveles de servicio al cliente*
- *No adopción del procedimiento para actualización permanente del PETI.*



Fabio Gerardo Martínez Ruiz
Agente Especial
Emprevel E.S.P