

Código: PETI01	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	
Versión: 2		
Fecha Emisión: 23/01/2026		
Página 1 de 19		

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – PETI

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA PLATA EMSEERPLA
E.S.P 2026

Código: PETI01	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	
Versión: 2		
Fecha Emisión: 23/01/2026		
Página 2 de 19		

CONTENIDO

1. INTRODUCCION.....	3
2. OBJETIVO GENERAL.....	3
2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
3. ALCANCE DEL DOCUMENTO.....	4
4. MARCO NORMATIVO.....	5
5. RUPTURAS ESTRATÉGICAS.....	6
6. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	7
6.1 Alineación con los planes de desarrollo Municipal, Departamental y Nacional.....	8
6.2 Políticas de TI.....	11
6.3 Uso y Apropiación de la Tecnología	11
6.4 Sistemas de Información	12
6.5. Gestión de Información.....	13
7. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO.....	15
7.1 Objetivos de calidad	15
7.2 Modelo operativo	16
7.3. Necesidades de información.....	17
8. MODELO DE GESTIÓN DE TI	18
8.1 Estrategia de TI.....	18
8.2. Sistemas de Información.....	18
8.3. Infraestructura	19
8.4. Plan de Comunicaciones.....	19

Código: PETI01	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	
Versión: 2		
Fecha Emisión: 23/01/2026		
Página 3 de 19		

1. INTRODUCCION

El Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones – PETI- es un Plan de Acción, instrumento, Hoja de Ruta o pasos ordenados y estructurados que permiten en el tiempo implementar una arquitectura de Tecnologías de la Información –TI- deseada para soportar los objetivos estratégicos de la entidad, en este caso de la Empresa De Servicios Públicos De La Plata EMSEERPLA E.S.P

El –PETI- es el resultado de un adecuado ejercicio de planeación estratégica de TI. Con este plan se busca que la Empresa De Servicios Públicos De La Plata EMSEERPLA E.S.P, administre de manera eficiente los recursos tecnológicos, los sistemas de información necesarios para la gestión de la entidad.

El avance del –PETI- es un proceso de planeación dinámico; en él las estrategias podrían modificarse por adaptación, innovación o cambio de las estrategias al interior de la Empresa. Por esta razón es importante el monitoreo anual al documento para actualizarlo. El PETI contiene la proyección de la Estrategia de TI para el periodo 2024 – 2027.

2. OBJETIVO GENERAL

- Fomentar el avance sostenible del municipio de La Plata en la implementación del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información, para la prestación de servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Ofrecer a sus usuarios servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones dentro de la empresa, mediante el cual se difunde, dirige y controle la información suministrada a través de estas herramientas.
- Propender y facilitar el uso y apropiación de las tecnologías, los sistemas de información y los servicios digitales por parte de los servidores públicos, los ciudadanos y los grupos de interés a quienes están dirigidos.

Código: PETI01	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	
Versión: 2		
Fecha Emisión: 23/01/2026		
Página 4 de 19		

- Fomentar las instalaciones y conexiones de uso público que permitan el acceso gratuito al servicio de internet.
- Capacitar a la población del Municipio de La Plata el uso de las TIC, con el objeto de lograr una apropiación da las mismas, que les permitan cerrar brechas y mejorar la prestación de servicios.

3. ALCANCE DEL DOCUMENTO

El “PETI” se elaboró teniendo en cuenta la parte institucional en la cual se alinean los procesos de la entidad con la tecnología para generar valor y cumplir de manera efectiva las metas del plan de desarrollo municipal y la misión con la que cuenta la Empresa De Servicios Públicos De La Plata EMSERPLA E.S.P. Por otro lado, en la participación y acercamiento con la ciudadanía ampliando y mejorando la calidad y cantidad de servicios en línea el cual incrementa la calidad de vida de los ciudadanos.

Este PETI está organizado en 4 fases así:

- Primera fase, se lleva a cabo el análisis de la situación actual, a través del entendimiento general de la estrategia organizacional, de la eficiencia de los procesos y la gestión de TI en el municipio.
- Segunda fase comprende el análisis del modelo operativo y organizacional de la entidad, las necesidades de información y la alineación de TI con los procesos, teniendo conciencia de los cambios o ajustes que se realizan respecto al desarrollo de la estrategia de TI.
- Tercera fase, se desarrolla la estrategia de TI, la cual plantea el modelo de gestión de TI alineado a la estrategia del municipio y el sector que se desarrolla en los modelos de información, sistemas de información, arquitectura de servicios tecnológicos y modelos de uso y apropiación.

Código: PETI01	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	
Versión: 2		
Fecha Emisión: 23/01/2026		
Página 5 de 19		

- Cuarta fase se establece el modelo de planeación, teniendo en cuenta los lineamientos, se desarrollan un plan de acción para lo que resta de esta vigencia, la cual será guía para las próximas.

4. MARCO NORMATIVO

El Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información implementado por la Empresa de Servicios Públicos de La Plata EMSERPLA E.S.P, se encuentra directamente relacionado a la normatividad nacional colombiana, por lo tanto, es compromiso de la Empresa seguir las indicaciones que presenta el MINTIC.

En la siguiente tabla, se presentan las normas a considerar aplicables con respecto a la elaboración del documento PETI y otras regulaciones relevantes de EMSERPLA E.S.P, en el tema tecnológico.

Norma	Descripción
Ley 489 de 1998	Rendición de cuentas. Regula el Sistema de Desarrollo Administrativo, al impulsar la rendición de cuentas, a través de la promoción de estrategias orientadas a fortalecer los sistemas de información de la gestión y función pública, orientados a fortalecer la participación ciudadana en la toma de decisiones, la fiscalización y el óptimo funcionamiento de los servicios.
Ley 1341 2009	Define principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las TIC, se crea la Agencia Nacional de Espectro
Ley 1712 2014	Crea la ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública Nacional
Ley 136 de 1994	Se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios como entidad territorial fundamental de la División Política Administrativa del Estado.

Ley 607 de 2000:	Regula la creación, funcionamiento y operación de la asistencia técnica rural en concordancia con el Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología.
Decreto 1151 de 2008	Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno Digital de la república de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones.
Decreto 2573 2014	Establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno Digital, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009.
Decreto 103 2015	Reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 (Gestión de la Información Pública).
Decreto 1078 2015	Expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de las TIC.
Decreto 728 2016	Actualiza el decreto 1078 de 2015 con la implementación de zonas de acceso público a internet inalámbrico.
Decreto 767 de 2022	Establece los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y actualizando el Decreto Único reglamentario del sector de las TIC.
Resolución 2405 2016	Adopta el modelo del Sello de Excelencia Gobierno en Línea y se conforma el comité.
Resolución 3564 2015	Reglamenta algunos artículos y párrafos del Decreto numero 1081 de 2015 (Lineamientos para publicación de la información para discapacitados).
COMPES 3975 2019	Política Nacional de Transformación Digital e Inteligencia Artificial.

5. RUPTURAS ESTRATÉGICAS

Código: PETI01	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	
Versión: 2		
Fecha Emisión: 23/01/2026		
Página 7 de 19		

- Las rupturas estratégicas nos permiten identificar los paradigmas a romper de la institución pública para llevar a cabo la transformación de la gestión de TI, a continuación, se listan las siguientes rupturas estratégicas identificadas:
- La Empresa de Servicios Públicos de La Plata EMSEERPLA E.S.P debe considerar a la tecnología como un factor de valor estratégico consolidarse como la entidad prestadora de servicios públicos.
- Aprovechar las oportunidades de la tecnología, según el costo/beneficio para el desarrollo de procesos institucionales.
- La información será oportuna, confiable y en detalle.
- Se debe minimizar la falta de comunicación efectiva entre los funcionarios de La Empresa de Servicios Públicos de La Plata EMSEERPLA E.S.P y de sus dependencias.
- Fortalecer el equipo humano de la Empresa de Servicios Públicos de La Plata EMSEERPLA E.S.P y desarrollar sus capacidades de uso y apropiación de las TIC.
- Ausencia de una Plataforma de Información Interna (Intranet) que permita la difusión de información al personal de la Empresa De Servicios Públicos De La Plata EMSEERPLA E.S.P
- Ausencia de capacidad de análisis debido al poco conocimiento del dominio de información por parte de los servidores públicos.

6. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

La Empresa de Servicios Públicos de La Plata EMSEERPLA E.S.P, está trabajando en la implementación de la estrategia Gobierno Abierto, la cual a través de la difusión de información pública y de contratación, busca construir un Estado transparente y cercano a la comunidad por medio del uso de las TIC, ofreciendo calidad en servicios en línea, y mayor participación ciudadana con el propósito de generar confianza en la comunidad.

Código: PETI01	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	
Versión: 2		
Fecha Emisión: 23/01/2026		
Página 8 de 19		

6.1 Alineación con los planes de desarrollo Municipal, Departamental y Nacional

A) Plan de Desarrollo Nacional: El Plan Nacional de Desarrollo – PND “**Pacto por Colombia, pacto por la Equidad**”, contiene una línea estratégica “pacto por una gestión pública efectiva” que busca la transformación de las Administraciones Públicas. Este plan de desarrollo estructuró en el sector de “Función Pública” un indicador de “índice de desempeño Institucional territorial” con una línea base de 0 y una meta de cuatrienio de 5 puntos, asociado al “ODS16 Paz Justicia e Instituciones Sólidas”. Observándose que en los contenidos de las “Variables disponibles del módulo de Diagnóstico. Kit de Planeación Territorial – KPT”, está definido como una dimensión “Administración pública”, subdimensión “FURAG”, nombre de la variable está el “Índice de Desempeño Institucional” y el nombre de las 16 de las 17 políticas de gestión y desempeño institucional.

Seremos reconocidos por promover la ciencia, la tecnología y la innovación a todo nivel con soluciones a problemas apremiantes del país. Con un alto nivel de innovación en las empresas, universidades que generan más y mejor conocimiento, realidades transformadas desde las comunidades y con valor público creado desde el Estado. Las estrategias a utilizar son:

- Ajustaremos el marco regulatorio para aprovechar tecnologías disruptivas y fomentar nuevas industrias 4.0.
- Llevaremos a cabo convocatorias para usar las regalías del Fondo de Ciencia, Tecnología e Innovación en proyectos regionales pertinentes.
- Incentivaremos la innovación mediante el uso de compra pública innovadora por parte del Estado.
- Crearemos Fondos Sectoriales para la investigación, con base en la experiencia del Fondo de Investigación en Salud.
- Cofinanciamos proyectos de investigación, desarrollo tecnológico e innovación dirigidos a MiPymes por medio de beneficios tributarios.
- Fortaleceremos el Portal de Innovación como único centro de información de aplicación y consulta de la oferta de apoyo público para la CTI, de fácil acceso para el ciudadano.

Código: PETI01	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	
Versión: 2		
Fecha Emisión: 23/01/2026		
Página 9 de 19		

- Apoyaremos la formación doctoral de más de 3.600 estudiantes y vincularemos laboralmente a 800 doctores.
- Actualizaremos la política de propiedad intelectual del país e incrementaremos nuestra producción científica.
- Diseñaremos e implementaremos el Índice Colombiano de Innovación Pública (ICIP).
- Capacitaremos a más de 8.000 servidores públicos en materia de Innovación Pública y Compra Pública para la Innovación con apoyo de Función Pública, la ESAP y Colombia Compra Eficiente.
- Caracterizaremos y conectaremos, con el ecosistema de innovación del sector privado, más de 20 desafíos públicos con el objetivo de diseñar y crear soluciones de alto impacto.

B. Plan de Desarrollo Departamental. El programa de gobierno que aún tiene vigencia 2024-2027 **“Por un Huila Grande”**, en coherencia con el PND incluyó un componente estratégico: **“Conectividad y virtualidad para generar oportunidades”**, con el objetivo de articular acciones intersectoriales e interinstitucionales para la implementación de las TIC en el orden departamental, logrando el mayor acceso a la población, en el propósito de avanzar en una sociedad más productiva, competitiva, globalizada, protegida y con mayor apropiación y acceso al conocimiento. Se tuvieron en cuenta las siguientes estrategias:

- Facilitar el acceso de los ciudadanos a internet, conformando alianzas con entidades del orden nacional y territorial, para llevar este servicio a zonas de difícil acceso del Departamento.
- Fomentar el uso y apropiación de TIC y la inclusión social digital, a través de centros y puntos digital del Departamento, alianzas con entidades de educación informal, vinculando población en estado de vulnerabilidad, discapacidad y población rural dispersa.

C. Plan de Desarrollo Municipal de La Plata **“Gestionemos”**:

El Municipio de La Plata Huila, como entidad territorial, ejercerá libremente sus funciones en materia de planificación con estricta sujeción a las atribuciones que le asigna el Artículo 287 de la Constitución Política y el ordenamiento jurídico colombiano.

Código: PETI01	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	
Versión: 2		
Fecha Emisión: 23/01/2026		
Página 10 de 19		

Orientado a las acciones que faciliten el acceso y uso de todos los habitantes del territorio nacional a las tecnologías de la información y las comunicaciones, así como su implementación teniendo como fines el servicio universal, la protección de los usuarios y la garantía de la libre competencia. Adicionalmente, a través de este programa se contempla la planeación, dotación, el mantenimiento, la operación y el desarrollo de la infraestructura del Sector, así como la ampliación de la cobertura y calidad de las TIC. Igualmente, se incluyen los servicios prestados por el Sector y su regulación en términos de calidad y eficiencia.

PROGRAMA DE INVERSIÓN: Fomento del desarrollo de aplicaciones, software y contenidos para impulsar la apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) orientado a impulsar el desarrollo y operación de aplicaciones, sistemas de información, software y servicios

conexos, contenidos digitales, así como la gestión y apropiación de las TIC, el desarrollo de procesos de educación no formal con impacto económico, social y para el Gobierno, promoviendo la adopción de una cultura TIC en toda la sociedad e impulsando programas, servicios y esquemas para el emprendimiento, la colaboración, la participación, la innovación pública digital, el fortalecimiento de la industria, y de las competencias y habilidades digitales en las personas.

Este programa cuenta con los siguientes productos, indicadores y metas en el Cuatrienio:

Objetivo del Programa:

Aumentar la penetración del internet fijo en los hogares en 5.72 puntos, pasando de 9.28% en el 2022 a 15% en el 2026.

Meta

META DE RESULTADO: Aumentar en 5.72 puntos la penetración del internet fijo en los hogares de los habitantes del municipio de la Plata Huila.					
Indicador de Resultado: Aumento del uso del internet durante el cuatrienio apoyados y/o gestionados.					
Línea Base: 9.28% Resultado Esperado año 2026: 15%					
Meta de Producto	Indicador	Año LB	Línea Base	Producto Esperado	
2302041 - Servicio de promoción de la participación ciudadana	230204100 - Ejercicios de participación	2022	9.28%	15%	

Código: PETI01	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	
Versión: 2		
Fecha Emisión: 23/01/2026		
Página 11 de 19		

para el fomento del diálogo con el Estado	ciudadana realizados			
---	----------------------	--	--	--

6.2 Políticas de TI

La base de la política –TI- con las que cuenta La Empresa de Servicios Públicos de La Plata EMSERPLA E.S.P es la siguiente:

A) Plan de Seguridad y Privacidad de la Información

- Los activos de información de la Administración, serán identificados y clasificados para establecer los mecanismos de protección necesarios.
- La Administración definirá e implantará controles para proteger la información contra violaciones de autenticidad, accesos no autorizados, la pérdida de integridad que garanticen la disponibilidad requerida por los clientes y usuarios de los servicios ofrecidos por la Entidad.
- Todos los funcionarios y/o contratistas serán responsables de proteger la información a la cual accedan y procesen, para evitar su pérdida, alteración, destrucción o uso indebido.
- Se realizarán auditorías y controles periódicos sobre el modelo de gestión de Seguridad de la Información en la Empresa.
- Únicamente se permitirá el uso de software autorizado que haya sido adquirido legalmente por la Institución.
- Es responsabilidad de todos los funcionarios y contratistas de la Administración Municipal reportar los incidentes de seguridad, eventos sospechosos y el mal uso de los recursos que identifique.
- Las violaciones a las Políticas y Controles de Seguridad de la Información serán reportadas, registradas y monitoreadas.

6.3 Uso y Apropiación de la Tecnología

La Empresa de Servicios Públicos de La Plata EMSERPLA E.S.P debe desarrollar cultura que facilite la adopción de tecnología es esencial para que las inversiones en TI sean productivas; para ello se requiere realizar actividades de fomento que logren un mayor nivel de uso y apropiación. Para fomentar el uso y apropiación de la tecnología es necesario tener en cuenta:

- Garantizar el acceso a todos los públicos

Código: PETI01	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	
Versión: 2		
Fecha Emisión: 23/01/2026		
Página 12 de 19		

- Usabilidad
- Independencia del dispositivo y de la ubicación
- Acceso a la red

Para ejecutar la estrategia de uso y apropiación de la oferta de sistemas y servicios de información debe tener en cuenta los diferentes públicos e implica adelantar actividades de:

- Capacitación
- Dotación de tecnología o de fomento al acceso
- Desarrollar proyectos de evaluación y adopción de tecnología
- Evaluación del nivel de adopción de tecnología y satisfacción en el uso.

Es preciso contar con herramientas de diferentes niveles: básicas, analíticas y gerenciales. También se deben definir y aplicar procesos para comunicar, divulgar, retroalimentar y gobernar el uso y apropiación de TI. Todo esto con el objetivo principal de construir una administración de alto desempeño con las personas, para que TI sea un factor de valor estratégico.

6.4 Sistemas de Información

Como parte del ejercicio de diagnóstico, se ilustrará el Inventario de equipos de cómputo, periféricos y sistemas de Información de EMSERPLA E.S.P de La Plata Huila, teniendo en cuenta la categorización definida en el dominio de sistemas de información del marco de referencia.

Equipos de Oficina:	Cantidad	Licencia de Windows	Licencia de Antivirus	Licencia de Office 365
Computadores de mesa completos	17	7	17	0
Computadores portátiles	2	N/A	N/A	0
Impresoras	5	N/A	N/A	0
Escáner	3	N/A	N/A	0
Video beam	1	N/A	N/A	0

Código: PETI01	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	
Versión: 2		
Fecha Emisión: 23/01/2026		
Página 13 de 19		

Páginas Web Empresa <http://www.emserpla.gov.co>. El portal fue construido y diseñado bajo los parámetros generales de la estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia. Dicha estrategia pretende afianzar la credibilidad, transparencia y cercanía entre Ciudadanos-Estado por medio de las Tics, apoyado por la comunicación, la participación ciudadana y los trámites y servicios en línea.

Esta página web fue adquirida mediante un contrato de prestación de servicios desarrollada por la empresa [jsm-webdesing.net](http://www.jsm-webdesing.net) la cual brinda el soporte mensual mediante prestación de servicios. La Página web es propiedad de La Empresa de Servicios Públicos de La Plata EMSERPLA E.S.P.

La administración de la página es responsabilidad de la Empresa de Servicios que desarrollo el portal Web y se realiza con la tecnología CMS WordPress 8.0

- ✓ Administración de servicio de correo electrónico: En la actualidad La Empresa de Servicios Públicos de La Plata EMSERPLA E.S.P cuenta con el servicio de correo electrónico para las comunicaciones externas e internas de todos los funcionarios, este servicio se encuentra implementado en una solución Web Mail con Outlook para cinco cuentas de correo electrónico y que se renueva cada año.

6.5. Gestión de Información

Se realizará el diagnóstico de la construcción de información, efectuando un beneficio de los componentes de información que se pueden reutilizar para hacer una integración de la información que sea favorable para la entidad, el sector público, y la comunidad.

La Empresa de Servicios Públicos de La Plata EMSERPLA E.S.P emplea el siguiente ciclo de inteligencia, que sirve para direccionar las acciones de recolección y procesamiento de información con el objetivo de integrarlas en productos de inteligencia para los procesos de toma de decisiones.

Comprende las siguientes etapas:



Planeación: esta fase funciona para establecer las prioridades de los requerimientos de información estratégica, táctica y operativa, los cuales se convierten en métodos de recolección que especifican las estrategias a seguir en cada caso.

Recolección: mediante esta fase se ponen en función aquellas actividades de recolección de información a partir de diversas fuentes con base en las peticiones formuladas en la fase anterior, es decir la de planeación.

Procesamiento y análisis: la información obtenida en la fase anterior, la de recolección, se clasifica y estandariza, con el objetivo principal de hacer su respectivo análisis, y transformarla en productos de inteligencia estratégica, táctica u operativa, destinados a satisfacer necesidades.

Difusión y explotación: la confidencialidad de la información, así como la difusión oportuna a las personas indicadas, hacen que esta etapa sea de gran relevancia. Se debe garantizar la seguridad de la información, con el fin de evitar riesgos en el proceso de traslado y entrega.

Retroalimentación: consiste en determinar si la información proporcionada fue entendida por el receptor, es decir, si el receptor requiere resolver alguna duda o ampliar la información respecto a lo que ha recibido. Lo que conlleva a comenzar nuevamente en la primera fase del ciclo de inteligencia.

Código: PETI01	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	
Versión: 2		
Fecha Emisión: 23/01/2026		
Página 15 de 19		

7. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

Se entiende que las tecnologías de la información y las comunicaciones son herramientas necesarias para la transformación productiva de la región, debido a que establecen un apoyo transversal a los sectores que jalonarán la economía local para generar dinámica e innovación, incrementar la productividad y mejorar en relación a la competitividad. De igual manera, las TIC contribuyen a desarrollar conocimiento. Por lo anterior, es importante facilitar y fomentar el uso y adaptación de las tecnologías.

En Colombia existen políticas para el sector TIC a nivel local y regional, en articulación con la Política TIC a nivel nacional que contribuyen a la inclusión digital de toda la población, incluso de las personas con discapacidad; y a la superación de brechas digitales.

Por lo anterior, es de gran importancia acoger dichos lineamientos de política, que tienen como principal objetivo impulsar la masificación y uso de la internet a través del desarrollo y el uso eficiente de la infraestructura, la promoción y apropiación de los servicios de las TIC, el desarrollo de aplicaciones, contenidos digitales y el impulso a la apropiación por parte de éstos. De igual manera, la innovación, productividad y competitividad.

Es por esto, La Empresa de Servicios Públicos de La Plata EMSERPLA E.S.P, considera pertinente y necesario para el desarrollo del Municipio, que las estrategias regionales para el desarrollo de las TIC guarden relación con las metas del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información. En este sentido, La Plata trabajará de la mano con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Ministerio TIC) con el propósito de cumplir con una excelente gestión en el área.

De esta manera, se busca consolidar el Ecosistema Digital Regional, uno de los objetivos estratégicos del MinTIC, con el propósito de impulsar el crecimiento digital en el país. Y de esta manera, contribuir a la inclusión social, erradicación de la brecha digital, innovación, productividad y competitividad.

7.1 Objetivos de calidad

- Mejorar la atención y el servicio a la comunidad, mediante las TIC.
- Fortalecer los procesos establecidos en la Empresa.

Código: PETI01	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	
Versión: 2		
Fecha Emisión: 23/01/2026		
Página 16 de 19		

- Aplicar mecanismos de autocontrol, autogestión, autorregulación y de evaluación dentro de la entidad, para garantizar el mejoramiento continuo.
- Garantizar mecanismos de participación ciudadana y control social sobre la gestión de La Empresa de Servicios Públicos de La Plata EMSERPLA E.S.P
- Utilizar de manera eficiente los recursos tecnológicos, teniendo presente el cuidado del medio ambiente.

7.2 Modelo operativo

La Empresa de Servicios Públicos de La Plata EMSERPLA E.S.P, tiene implementado un modelo de operación por procesos el cual permite una mejor articulación entre las dependencias bajo una visión sistemática orientada al ciudadano, y facilita el cumplimiento del control interno en la entidad. Se categorizan en 4 macro procesos: estratégicos, misionales, apoyo institucional y evaluación de la mejora.

Dimensión estratégica: comprende el direccionamiento estratégico.

- Sistema de Gestión de las Tecnologías de la Información.
- Plan Estratégico Talento Humano
- Informe de Gestión y Desempeño Institucional 2026
- Indicadores Primer Semestre 2026

Dimensión misional: consta del desarrollo integral del territorio, la gestión social, asesoría y asistencia técnica, seguridad y convivencia, gestión de trámites y atención al ciudadano.

- PQR Primer Semestre 2026
- Tablas PQRS Atendidas 2026

Dimensión de apoyo institucional: acoge la administración de bienes y TIC, contratación y gestión jurídica, gestión financiera y de los tributos, gestión integral del talento humano, gestión de la información y las comunicaciones.

- PAC Ingresos Primer Semestre 2026
- Programación Capacitaciones 2026

Código: PETI01	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	
Versión: 2		
Fecha Emisión: 23/01/2026		
Página 17 de 19		

- PAC Gastos A nov.2026

Dimensión de evaluación de la mejora: abarca la evaluación independiente y el mejoramiento continuo.

- Informe Pormenorizado junio 2026
- Plan de Mejora 2026
- Informe de Auditoría Interna
- Informe anual control interno 2026
- Informe de Revisión por la Dirección Año 2026

El proceso de administración de bienes y TIC (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones) es un proceso transversal que debe situarse en el macro proceso de apoyo institucional y debe “Garantizar de forma permanente y oportuna la disponibilidad, integridad, confidencialidad y seguridad de los datos y la información de La Empresa de Servicios Públicos de La Plata EMSERPLA E.S.P, a través de políticas de gestión de seguridad de la información y el seguimiento para su aplicación; la búsqueda de la implementación de nuevas tecnologías y el soporte tecnológico de los sistemas, estructuras y equipos que almacenan, manejan y transportan los datos y la información.

Con el fin de cumplir con el objetivo se debe documentar los siguientes procedimientos operativos:

- Ejecución de medios de Información.
- Sostenimiento de sistemas de información.
- Administración de Infraestructura Tecnológica.
- Manejo del Centro de datos.
- Seguridad Informática.
- Soporte Tecnológico.

7.3. Necesidades de información

La Empresa de Servicios Públicos de La Plata EMSERPLA E.S.P debe atender una serie de actividades y tareas que determinen los requerimientos de información de un área o departamento de la entidad.

Para llevar a cabo el proceso de identificación, se debe crear un formulario electrónico para recolectar la información, que permita:

1. Reconocer los lineamientos determinados que tienen la producción de información estadística en los organismos de la Empresa.

Código: PETI01	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	
Versión: 2		
Fecha Emisión: 23/01/2026		
Página 18 de 19		

2. Unir las funciones que las normas y leyes señalan como misión, acción, políticas públicas, planes, programas y proyectos, que crean una responsabilidad en la producción de información, con el propósito de elaborar un balance de la actividad estadística de los organismos de la Administración de La Empresa de Servicios Públicos de La Plata EMSEERPLA E.S.P.

3. Identificar los procesos, subprocesos y procedimientos concernientes a las normas y leyes, con el fin de establecer y documentar los flujos de la información estadística en los organismos de La Empresa de Servicios Públicos de La Plata EMSEERPLA E.S.P, cimentados en el Modelo de Operación por Procesos MOP de la entidad.

4. Definir la importancia de los requerimientos que se deben establecer en la producción de información estadística; sus características y las áreas productoras de información con sus respectivos responsables.

8. MODELO DE GESTIÓN DE TI

8.1 Estrategia de TI

Teniendo en cuenta los recursos con los que cuenta La Empresa de Servicios Públicos de la Plata EMSEERPLA E.S.P, se plantea la siguiente estrategia:

- Definición de los objetivos estratégicos de TI
- Articular los sistemas de información de las distintas áreas de la empresa, que permitan realizar una gestión de calidad, sostenible y eficiente.
- Promover la competitividad y la innovación en el municipio a través del empoderamiento y la confianza de la ciudadanía en el uso de TIC.
- Fortalecer la gestión de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC), que permita la adopción de los estándares y lineamientos de la arquitectura organizacional participativa y transparente dentro La Empresa De Servicios Públicos De La Plata EMSEERPLA E.S.P
- Aumentar la calidad y cantidad de los trámites en línea ofrecidos a la comunidad de La Plata Huila

8.2. Sistemas de Información

Código: PETI01	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - PETI	
Versión: 2		
Fecha Emisión: 23/01/2026		
Página 19 de 19		

Para La Empresa de Servicios Públicos de la Plata EMSEERPLA E.S.P es de gran importancia tener sistemas de información que sirvan como suministradoras de datos útiles que garanticen calidad y acceso a la información. Que sean escalables, interoperables, seguros, funcionales y sostenibles, en todo sentido.

Que gestionen cada uno de los procesos de la Institución, todos los bienes materiales o inmateriales, los recursos humanos o clientes Internos. Garantizar una gestión más eficiente lo que normalmente lleva a un ahorro.

Faciliten tomar una decisión porque se cuenta con los datos de toda la Entidad en una pantalla. Que se optimice la gestión de procesos por consiguiente aumenta la productividad de los empleados, debido a que se eliminan los trabajos duplicados, y la información redundante o se automatizan los procesos.

Dado que, al tener los datos siempre disponibles y una planificación bien definida dentro del sistema, se puedan tomar las decisiones importantes con más facilidad basándose en datos objetivos y no conjeturas.

8.3. Infraestructura

Es de relevancia mejorar la eficiencia administrativa, ofrecer a la comunidad un servicio eficaz y de calidad, por lo tanto, se pretende mejorar y aumentar la capacidad tecnológica actual entendida como un medio para lograr los fines propuestos. Además, trabajar en la integración de los sistemas de información existentes, que permitan brindarle a la comunidad un gobierno participativo y transparente.

8.4. Plan de Comunicaciones

Para divulgar y mostrar el Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información, a la comunidad, se procederá con la publicación del archivo en el sitio web oficial de La Empresa de Servicios Públicos de La Plata EMSEERPLA E.S.P www.emserpla.gov.co

ANDRES EDUARDO HERNANDEZ TEJADA
Gerente

Elaboro: Jhon Faiber Cerquera Sánchez
Ingeniero de Sistemas
Fecha: 23-01-2026

Carrera 3 no. 2-04 La Plata, Huila Colombia
gerencia@emserpla.gov.co
www.emserpla.gov.co
(098) 8370029 - 8470160