



PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

Sistema Estratégico De Transporte Público
SETP S.A.S

SANTA MARTA
2024-2027



ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico



modelo integrado
de planeación
y gestión



FUNCIÓN PÚBLICA
Departamento Administrativo de la Función Pública





TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	3
1. OBJETIVOS	4
2. ALCANCE.....	5
3. MARCO NORMATIVO	6
4. RUPTURAS ESTRATEGICAS.....	8
5. ANALISIS DE LA ESTRUCTURA ACTUAL	9
5.1. ESTRATEGIA TI.....	9
5.1.1. SISTEMA ESTRATEGICO DE TRANSPORTE PUBLICO DE SANTA MARTA S.A.S.....	9
5.2. OBJETIVO DEL AREA TIC	11
5.3. USO Y APROPIACION DE LA TECNOLOGIA	11
5.4. SISTEMAS DE INFORMACION	11
5.5. SERVICIOS TECNOLOGICOS	13
5.5.1. ESTRATEGIA Y GOBIERNO	13
5.5.2. ADMINISTRACION DE SISTEMAS DE INFORMACION.....	15
5.5.3. INFRAESTRUCTURA	15
5.5.4. GESTION DE INFORMACION	17
5.6. GOBIERNO DE TI	17
5.6.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL FUNCIONARIOS.....	17
6. ENTENDIMIENTO ESTRATEGICO	19
6.1. MODELO OPERATIVO	20
6.2. ALINEACION DE TI CON LOS PROCESOS	20
7. MODELO DE GESTION	20
7.1. ESTRATEGIA DE TI.....	20
7.1.1. OBJETIVO ESTRATEGICOS DE TI.....	21
7.1.2. ALINEACION DE LA ESTRATEGIA TI CON EL PLAN SECTORIAL Y TERRITORIAL.....	21
7.2. GOBIERNO DE TI	21
7.2.1. CADENA DE VALOR.....	22
7.2.2. INDICADORES.....	22
7.3. GESTION DE LA INFORMACION.....	23
7.3.1. HERRAMIENTAS DE ANALISIS.....	23
7.3.2. ARQUITECTURA DE INFORMACION	23
7.4. SISTEMAS DE INFORMACION	23
7.4.1. ARQUITECTURA DE SISTEMAS DE INFORMACION.....	23
7.5. SERVICIOS TECNOLOGICOS	23
7.5.1. MESA DE AYUDA	24
7.5.2. INFRAESTRUCTURA	25
7.5.3. SEGURIDAD	25
7.5.4. CONECTIVIDAD	25
7.6. USO Y APROPIACION	25
8. MODELO DE PLANEACION TI.....	26
8.1. PLAN MAESTRO O MAPA DE RUTA	26



INTRODUCCIÓN

Las funciones del **Sistema Estratégico De Transporte Público de Santa Marta SETP** se circunscriben a planear, ejecutar, poner en marcha y desarrollar el Sistema Estratégico de Transporte Público de pasajeros de Santa Marta, propendiendo por una movilidad segura, equitativa, integrada, eficiente, accesible y ambientalmente sostenible, para cuyo fin se encargará de la construcción, planeación, organización, gestión, ejecución, ordenamiento, integración e implementación del Sistema Estratégico de Transporte Público de pasajeros de Santa Marta.

Para tal efecto el compromiso del área TIC del Sistema Estratégico De Transporte Público de Santa Marta SETP es conseguir un servicio de referencia que disponga de una infraestructura informática adecuada para el desarrollo de las actividades institucionales, garantizando esos objetivos a largo plazo, apoyando el objetivo de anticiparse a las permanentes demandas tecnológicas.

Es por ello que el Sistema Estratégico De Transporte Público de Santa Marta SETP adopta la estrategia TIC documentada en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información –PETI, esto con el fin de programar y ejecutar los planes de tecnologías para optimizar recursos, oportunidades en el servicio y tiempos de ejecución en los procesos.

1. OBJETIVOS

El plan estratégico pretende definir y reflejar el marco a través del cual se realizará la gestión del área Tic o de Sistemas del Sistema Estratégico De Transporte Público De Santa Marta SETP, durante la vigencia del periodo 2024-2027 y definirá los proyectos que acompañarán el cumplimiento de la estrategia institucional que se encuentran articulados con la misión y la visión, para formular un plan coherente en materia de tecnología.

Para su ejecución se presentan a continuación los siguientes objetivos específicos:

- ✓ Realizar un estudio de la situación actual de las de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del Sistema Estratégico de transporte público.
- ✓ Proporcionar un plan de tecnología que soporte los procesos institucionales con eficiencia y calidad.
- ✓ Alinear la gestión de Ti con la estrategia institucional, mediante una operación estable con amplia capacidad tecnológica.



2. ALCANCE

El plan estratégico de tecnología de la información – PETI del Sistema Estratégico De Transporte Público de Santa Marta SETP S.A.S refleja el ejercicio de planeación de la estrategia realizado por el área de sistemas y Tecnología de la entidad, tiene una proyección a 4 años en el periodo comprendido entre 2024-2027 bajo los lineamientos dispuestos en el plan de desarrollo distrital “Santa Marta 500 más”.

3. MARCO NORMATIVO

CÓDIGO NORMATIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Ley 1221 de 2008	Por la cual se establecen normas para promover y regular elTeletrabajo y se dictan otras disposiciones.
Ley 1341 de 2009	Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad dela información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones
Ley 1266 de 2008:	Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.
Ley 1273 de 2009:	Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevobien 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 1437 de 2011.	Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y delo contencioso administrativo.
Ley 1581 de 2012:	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección dedatos personales.
Decreto 3816 de 2003:	"Por el cual se crea la Comisión Intersectorial de Políticas y deGestión de la Información para la Administración Pública".
Decreto 235 DE 2010:	Por el cual se regula el intercambio de información entre entidadespara el cumplimiento de funciones.
Decreto 019 de 2012:	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones,procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto 2609 de 2012:	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.
Decreto 1078 de 2015:	"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"
Decreto 2094 de 2016:	Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - Prosperidad Social.
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.
Documento CONPES No. 3854 de 2016:	Política Nacional de Seguridad Digital.
Acuerdo 003 de 2015 del AGN:	Por el cual se establecen los lineamientos generales para las entidades del Estado en cuanto a la gestión de documentos electrónicos generados como resultado del uso de medios electrónicos de conformidad con lo establecido en el capítulo IV de la Ley 1437 de 2011, se reglamenta el artículo 21 de la Ley 594 de 2000 y el capítulo IV del Decreto 2609 de 2012.



4. RUPTURAS ESTRATÉGICAS

El Sistema Estratégico De Transporte Público de Santa Marta SETP se plantea lograr una transformación de TI. Para lo cual identifica los siguientes paradigmas:

- ✓ Operación Eficiente. A través de un mejor proceso de toma de decisiones informadas, soportadas en el uso de sistemas de inteligencia de negocios y el soporte tecnológico de los procesos internos.
- ✓ Procesos Ágiles. Con sistemas de información 100% integrados que garanticen transparencia mediante integridad y unicidad de los datos.
- ✓ Centralización Documental. Con el alto volumen documental que se atañen a la naturaleza el proceso de reasentamiento y la misma operación de ejecución de las obras.
- ✓ Ciudadanos Digitales. Mediante el uso de herramientas de autoservicio digital fortalecer el portal web con todos los lineamientos y normatividad de gobierno digital y establecer más trámites en línea.
- ✓ Información confiable. Contamos con cableado estructurado de categoría 6 que proporciona mayores velocidades de transmisión de datos y disminución de errores.



5. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

El Sistema Estratégico De Transporte Público de Santa Marta SETP, cuenta con una infraestructura tecnológica acorde a las necesidades de la operación. Tiene una red LAN categoría 6 y 6ª con un servicio de internet dedicado de 200 Mb. Contamos con un total de 70 equipos de cómputo entre equipos de mesa y 2 portátiles. 1 servidor físico garantizando la prestación de los servicios tecnológicos de la entidad. Contamos una red local, dos redes WIFI de alta disponibilidad y una red wifi para contratistas y visitantes con equipos propios.

INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA SETP		
SETP SANTA MARTA	Rack de comunicaciones con 1 MIKROTIK 10/100/1000	Habilitado
	Servicios de red LAN 72 puntos de red	Habilitado
	Servicio de internet con canal dedicado de 200mb	Habilitado
	Sistema de impresión por área o proceso.	Habilitado
	Servicio WIFI - Access Point de alta disponibilidad	Habilitado

5.1 ESTRATEGIA TI

Se realiza un análisis documentado del entorno y el contexto organizacional del Sistema Estratégico De Transporte Público de Santa Marta SETP de manera que se pueda proporcionar información que permita al área TIC realizar las transformaciones necesarias que permitan generar valor desde su quehacer.

Además, se establecerán estrategias para el mejoramiento continuo de los servicios de tecnología de los funcionarios y contratistas y comunidad en general. Así mismo como las estrategias de implementación tecnológica y aprendizaje en la administración de la seguridad de la información.

Se analizan de igual forma la Misión, Visión y políticas de calidad y su cuota estratégica dentro de lo definido en el Plan de Desarrollo Institucional.

5.1.1 SISTEMA ESTRATÉGICO DE TRANSPORTE PUBLICO DE SANTA MARTA S.A.S.

MISIÓN

El SETP de Santa Marta, es una organización descentralizada del orden Municipal, que tiene por objetivo planear, coordinar, gestionar, desarrollar e implementar y Supervisar el Sistema Estratégico De Transporte Público de Santa Marta, mejorando la calidad de vida de los usuarios, protegiendo el medio ambiente y contribuyendo a la formación de una ciudad moderna e incluyente.



VISIÓN

Para el año 2027, el SETP Santa Marta aspira a ser reconocido como líder en movilidad urbana, sostenible y eficiente, mejorando significativamente la calidad de vida de los samarios e impulsando el progreso y la modernidad de la ciudad.

POLÍTICA DE CALIDAD

El SETP Santa Marta S.A.S está comprometido con la implementación y supervisión del Sistema Estratégico de Transporte Público de pasajeros del Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta, a través del cumplimiento de los requisitos legales, el uso eficiente de los recursos asignados, la mejora continua de los procesos y proyectos, con el fin de mejorar la calidad de vida de sus habitantes y contribuir en la construcción de una ciudad moderna e incluyente.





5.2 OBJETIVO DEL ÁREA TIC

El área TIC del Sistema Estratégico de transporte público de Santa Marta SETP implementará las mejores estrategias para el aprovechamiento continuo de los servicios tecnológicos en la entidad para funcionarios, contratistas y comunidad en general. Sensibilizando las buenas prácticas del uso de las tecnologías de la información y hacer seguimiento de la seguridad de la información.

5.3 SERVICIOS TECNOLÓGICOS

El estado de los Servicios Tecnológicos del Sistema Estratégico De Transporte Público SETP, se analiza teniendo en cuenta los siguientes dominios:

5.4 ESTRATEGIA Y GOBIERNO

La gestión TIC del Sistema estratégico de transporte público SETP, así como la gestión de los servicios tecnológicos se encuentra en cabeza del Área TIC como se especifica en sus funciones:

- Formular, implementar y hacer seguimiento a las políticas de gestión de la información para satisfacer los objetivos misionales del SETP y las tendencias en materia de TIC.
- Coordinar con la Secretaría General y la Secretaría de Planeación Distrital una estrategia de capacitación y sensibilización sobre la apropiación de la estrategia “Gobierno en Línea” y sobre los servicios y recursos informáticos al interior del SETP.
- Asesorar y apoyar al SETP en la formulación y adopción de las políticas y estrategias TIC.
- Coadyuvar en la formulación y adopción de las políticas de administración, seguridad y control necesarias para garantizar la eficacia, eficiencia y confiabilidad de los recursos TIC del SETP.
- Responder por el adecuado mantenimiento preventivo y correctivo de la plataforma tecnológica del SETP.
- Prestar el servicio de soporte técnico de hardware y software que requieran las dependencias del SETP.
- Definir los lineamientos para cumplir con los estándares de seguridad, privacidad, calidad y oportunidad de la información del SETP y con interoperabilidad de los sistemas que la soportan, así como con el intercambio permanente de información acorde con los lineamientos del orden nacional.



- Formular los lineamientos y procesos de tecnología del SETP en materia de software, hardware, redes y telecomunicaciones acorde con los parámetros gubernamentales para su adquisición, operación y mantenimiento en pro de cumplir los objetivos del SETP.
- Formular, coordinar y hacer seguimiento al plan estratégico distrital en materia de gestión de información y de la gestión de TIC en el marco de los lineamientos del orden nacional y territorial cuando corresponda.
- Diseñar estrategias, instrumentos y herramientas con aplicación de tecnologías de la información para brindar de manera constante y permanente un buen servicio al ciudadano.
- Promover la integración, la articulación y la coordinación entre los programas, proyectos y actividades del SETP con las estrategias de otros entes descentralizados, instituciones públicas y del sector privado destinadas a la gestión de los recursos de Tecnología de la Información.
- Planear, organizar, dirigir y controlar la arquitectura tecnológica del SETP y su desarrollo, con el fin de brindar soluciones óptimas e integrales, basadas en la investigación e innovación.
- Planear, organizar y controlar en conjunto la Secretaría General la Gestión Documental de la Administración Distrital, con el fin de administrar, conservar y custodiar los archivos y la memoria institucional digital, priorizando el programa de “Cero Papel”.
- Controlar la adquisición en materia de hardware y software informático y de telecomunicaciones, tanto en el nivel central como en las entidades descentralizadas.
- Garantizar el cumplimiento de los lineamientos y procesos de gestión de información del SETP en materia de software, hardware, redes y telecomunicaciones, de acuerdo con los parámetros gubernamentales para su adquisición, operación y mantenimiento, en pro de cumplir con los objetivos distritales.
- Identificar las dificultades en la implementación de estándares y buenas prácticas y para el cumplimiento de los principios de la información estatal.
- Establecer herramientas de seguimiento y evaluación de los proyectos de TI implementados por el SETP.
- Coordinar con la Dirección Distrital de Contratación la realización de los contratos necesarios para obtener los bienes y servicios requeridos y ejercer la supervisión técnica de los mismos.
- Implementar, mantener y mejorar el Sistema Integral de Gestión para los procesos que dirige o participa, de acuerdo con las directrices definidas por la SETP.



- Las demás funciones asignadas que correspondan a la naturaleza de la dependencia, fijadas por la Ley, los Acuerdos, los Estatutos y los Reglamentos.

La estrategia de la Dirección TIC de la Alcaldía Distrital de Santa Marta se encuentra soportada en los siguientes parámetros, aunque cabe resaltar que no todos se encuentran documentados:

Disponibilidad: Se cuenta con proveedores idóneos y que brindan un respaldo oportuno, los SLA's se encuentran definidos.

Operación Continua: Se ha potencializado la infraestructura del datacenter central y se encuentra implementado un sistema de energía de emergencia por medio de una UPS central y un banco de ups que suministran la energía por tiempo un tiempo definido en el cual el sistema pueda guardar su información de manera correcta y proceda a su apagado seguro con esto evitar la pérdida de datos.

Soporte: En el Área TIC del Sistema Estratégico De Transporte Publico SETP se brinda soporte al paquete ofimático y demás aplicativos free, hardware y redes, esta área gestiona los requerimientos de los usuarios. El área cuenta con cronogramas, formatos y procesos documentados para el mantenimiento de equipos e impresoras y el soporte a usuarios.

5.4.1 ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

El Área TIC del Sistema Estratégico De Transporte Publico SETP, cuenta con el histórico del aplicativo PUBLIFINANZAS de modo que se pueda consultar la información financiera de la entidad en vigencias anteriores al año 2023, dicho sistema de información se encuentra instalado en servidor físico del data-center del SETP. Para la gestión actual de la información financiera, contable y de presupuesto del SETP se utiliza un sistema de gestión cuyo propietario es un proveedor que ofrece una conexión remota a sus aplicaciones, por lo anterior, la administración del sistema se encuentra a cargo del proveedor INTEGRASOFT.

5.4.2 INFRAESTRUCTURA

El Área TIC del Sistema Estratégico De Transporte Publico SETP, cuenta con la infraestructura tecnológica necesaria para brindar conexión a los usuarios de todas las dependencias.

Servidores: corresponde a la infraestructura necesaria para alojar los sistemas de información y plataformas derivadas los cuales pueden ser físicos o virtuales



SERVIDOR/TIPO	SERVICIO O SISTEMA DE INFORMACIÓN QUE SOPORTA
Servidor/Físico	Dominio activo.
Servidor/Virtual	Sistemas de gestión financiera Integrasoft.
Servidor/Web	Página web del Sistema Estratégico de Transporte Publico.

La tabla anterior describe los servidores que se encuentran disponibles para el Sistema Estratégico de Transporte Publico SETP.

Hardware: A continuación, se describe el hardware con el que cuenta el Sistema Estratégico de Transporte Público SETP a nivel de infraestructura.

HARDWARE	DESCRIPCION	CANTIDAD
Servidor físico	DELL POWEREDGE T130	1
Unidad de almacenamiento	ATA HUS722T2TALA600 SCSI	1
Unidad de almacenamiento	ATA ST32000644NS SCSI	1
Unidad de almacenamiento	ATA ST4000DM004-2CV1 SCSI	1
Router	MIKROTIK ROUTER BOARD h E X S	1
Router	MOVISTAR MITRASTAR DSL-2401HN-T1C	1
Switch	RUIJIE RG-ES226GC-P	1
Switch	RUIJIE RG-ES226GC-P	2
Switch	RUIJIE RG-ES226GC-P	2

Software: A continuación, se detalla el software con el que cuenta el Sistema Estratégico De Transporte Publico SETP a nivel de infraestructura.

SOFTWARE	CANTIDAD
Licencia Windows Server 2019 standard 64bit	1
Licencia SQL Server	1
Licencia Windows 10 Pro	65



Redes: el Área TIC del Sistema Estratégico De Transporte Publico SETP es la encargada de la gestión del servicio de red de la institución en cada una de sus dependencias.

El Sistema Estratégico De Transporte Publico SETP cuenta con una infraestructura de red para brindar conectividad al dominio activo y al servicio de internet.

El Sistema Estratégico De Transporte Publico SETP cuenta con cableado estructurado categoría 6 y 6a normalizado que soporta los servicios de voz y datos.

Para la conectividad el proveedor ofrece el servicio de internet y canal dedicado, sin embargo, los equipos de comunicación y distribución son propiedad del Sistema Estratégico De Transporte Publico SETP.

El Sistema Estratégico De Transporte Publico SETP además de la conexión por cableado estructurado brinda conexión inalámbrica para empleados y visitantes a través de Access Point.

Se dispone de un canal de internet dedicado de 200 Mbps contratado con el operador AUDICOL S.A el cual se distribuye a través de fibra óptica.

5.5 GOBIERNO DE TI

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL FUNCIONARIOS

El Sistema Estratégico de Transporte Publico SETP actualmente cuenta con la siguiente estructura organizacional: se cuenta a diciembre de 2024 con 2 personas contratistas por prestación de servicios, con nivel de estudios profesional y técnico.

Contar con personal reducido supone un riesgo para la continuidad de la operación y los servicios en tanto se presente acumulación de tickets o requerimientos con la misma prioridad y adicionalmente, la probabilidad de que los contratos no se logren renovar con la prontitud que se requiere.



6. ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información permite generar valor a través del fortalecimiento de la estrategia de Gobierno en Línea y la optimización de los procesos con proyección a desarrollar un software que unifique procesos y permita centralizar la información de la entidad, realizar seguimientos, visualizar estados actuales de los procesos de cada dependencia e implementación de mejoras.

6.1 MODELO OPERATIVO

El Sistema Estratégico De Transporte Publico SETP implementa un modelo de operación por procesos que permite la sinergia entre las dependencias bajo una visión sistémica. Este modelo está formado por 10 procesos organizados en 4 macroprocesos: Estratégico, Misional, Apoyo y Evaluación.

El Area Tic hace parte del Macroproceso de apoyo en la Gestión Administrativa brindando apoyo técnico y logístico a la infraestructura informática garantizando de manera oportuna, eficaz y transparente su disponibilidad, facilidad de uso y acceso.

7. MODELO DE GESTIÓN TI

Un modelo efectivo de gestión del Sistema Estratégico de Transporte Publico SETP, debe estar alineado con la estrategia institucional, así como la de su entorno, debe ser un modelo que aporte valor a la comunidad y la institucionalidad. En este mismo sentido la tecnología debe apoyar y apalancar todos los procesos del Sistema Estratégico de Transporte Publico SETP.

7.1 ESTRATEGIA DE TI

La estrategia TI del Sistema Estratégico De Transporte Publico SETP, debe generar valor estratégico para la institución, garantizando la consecución de sus objetivos estratégicos, pero también debe generar valor para el sector.

7.1.1 OBJETIVO ESTRATEGICOS DE TI

- Formar ciudadanos digitales mediante el uso de auto servicio digital.
- Implementar sistema de información que permitan tener funcionarios más eficientes mejorando los procesos de toma de decisiones informadas.
- Perfeccionar los procesos a través del uso de sistemas de información 100% integrados que garanticen transparencia mediante integridad y unicidad de los datos.



- Priorizar la adquisición de tecnologías amigables con el medio ambiente (gestión documental digital, servicios en la nube).
- Definir y documentar los servicios que se ofrecen a los usuarios internos y externos de manera que se puedan gestionar de mejor forma y se puedan mejorar continuamente.
- Implementar un sistema de información que soporten la gestión administrativa y los procesos del Sistema Estratégico De Transporte Publico SETP.

7.1.2 INDICADORES Y RIESGOS

PROYECTO/PROGRAMA	INDICADORES
<p style="text-align: center;">PÁGINA WEB</p>	<p>Durante la vigencia 2024 la página web de la entidad www.setpsantamarta.gov.co se llevaron a cabo publicaciones continuas de las diferentes áreas con información de interés para la población en general y de acuerdo con las actividades que se van realizando en la entidad además del cumplimiento de las diferentes normativas y lineamientos que exige el ministerio de las TICS, además mediante la publicación constante de información en temas de transparencia, accesibilidad y la información general sobre los diferentes procesos misionales de la entidad se busca ampliar el número de visitas de la página web dando a conocer de esta manera todos los avances en los proyectos que está llevando a cabo la entidad.</p> <p>Los indicadores establecidos para el área TIC del SETP son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Porcentaje de cumplimiento de políticas y procedimientos de seguridad de la información. 2. Porcentaje de incidentes de seguridad resueltos. 3. Tasa de vulnerabilidades corregidas. 4. Porcentaje de copias de seguridad restauradas exitosamente.



7.2 GESTION DE LA INFORMACIÓN

La información de cada dependencia del Sistema Estratégico de Transporte Público se encuentra reposando en carpetas compartidas creadas en el servidor de datos de la entidad a la que se accede a través de la red local, teniendo en cuenta que el área Tic concede los privilegios al contratista para acceder según la información manejada en su área respectiva.

7.2.1 SEGURIDAD

Se plantea la implementación de una infraestructura de seguridad perimetral en alta disponibilidad activo que incluya servicios cortafuego y políticas de acceso.

7.2.2 CONECTIVIDAD

Se plantea la implementación de VLAN's por dependencias, directorio activo y la implementación de protocolos de aislamiento de LOOPS.

7.3 USO Y APROPIACIÓN

Se implementará una estrategia de reinducción de usuarios en el uso de los sistemas de información y herramientas, así como de la apropiación y utilización de los servicios que presta el área Tic del sistema Estratégico de Transporte Público SETP tales como, Mesa de Ayuda, intranet y Correo Institucional.

Paralelo a esto se realizarán capacitaciones y evaluaciones sobre la apropiación de la Política de Seguridad de la Información una vez sea presentada y aprobada por la gerencia.

Para esta implementación se dispondrá de medios como boletines, correo electrónico, mesa de ayuda y página web institucional.



CONTROL DE CAMBIOS Y VERSIONES		
VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	RAZÓN DE LA MODIFICACIÓN
1		Se crea el documento conforme con la estructura establecida en la Guía G.ES.06 Guía “Cómo Estructurar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI”
2	01/01/2021	Corrección en datos de Sistemas de Información.

ORIGINAL FIRMADO
SANDRA BRITTO LINERO
GERENTE

	Nombre	Cargo	Firma
Proyectó:	Viviana Jaimes	Apoyo gestión sistemas	Original Firmado
Revisó:	Laura García	Apoyo gestión de calidad	Original Firmado
Revisó:	Rafael Del Toro Guzmán	Jefe de Control Interno	Original Firmado

1. OBJETIVO

Generar el plan de mantenimiento preventivo y actividades necesarias para los mantenimientos correctivos de los equipos de cómputo **SETP Santa Marta S.A.S**, que garanticen la continuidad de las operaciones de la Entidad.

2. ALCANCE

Este documento aplica para todos los funcionarios/contratistas que tengan asignados a su cargo equipos de cómputo del **SETP Santa Marta S.A.S**.

3. RESPONSABLE

El responsable del seguimiento y control de la adecuada ejecución de este procedimiento es el Ingeniero de Sistemas en el **SETP Santa Marta S.A.S**.

4. GENERALIDADES

El proceso de mantenimiento preventivo, debe ser realizado de manera detallada en cada equipo de cómputo, y para esta actividad se estima un tiempo promedio de 60 minutos por equipo. Los mantenimientos se realizarán teniendo en cuenta las fechas establecidas en el cronograma y será previamente comunicado a los responsables de cada área, quienes a su vez deben informar a todo el equipo de trabajo correspondiente.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Mantenimiento:** Es un proceso mediante el cual se asegura que un activo (equipo) continúe desempeñando las funciones deseadas.
- **Mantenimiento Preventivo:** Es aquel que se hace con anticipación y de manera programada con el fin de evitar desperfectos el mantenimiento preventivo consiste en dar limpieza general al equipo de cómputo y confirmar su correcto funcionamiento.
- **Mantenimiento Correctivo:** Este mantenimiento se dará cuando exista una falla en el equipo de cómputo, y consiste en corregir el error ya sea físico o lógico, no necesariamente este tipo de mantenimiento incluye al preventivo, pero una vez corregido el error se puede aprovechar para prevenir otros.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Descripción	Responsable
1	Identificar y Asignar Equipos de Cómputo	Identifica y asigna los equipos de cómputo por medio del AGA-FO-03 Hoja de Vida de Equipos De Cómputo	Ingeniero de Sistemas
2	Elaborar Programa de Mantenimiento	Elabora el cronograma semestral de mantenimientos por medio del AGA-FO-04 Programa de Mantenimiento para ser presentado a Gerencia.	Ingeniero de Sistemas
3	Aprobar Programa de Mantenimiento	Aprueba el cronograma dando su visto bueno, verificando la periodicidad y orden de actividades relacionadas	Gerencia
4	Socializar y ejecutar Programa de Mantenimiento	Socializa el AGA-FO-04 Programa de Mantenimiento con los responsables de cada área, indicándoles la fecha en que se ejecutará cada mantenimiento preventivo para su posterior ejecución por medio del AGA-FO-05 Mantenimientos Preventivos y Correctivos	Ingeniero de Sistemas
5	Solicitar Mantenimiento Correctivo	Solicita mantenimiento correctivo a del correo electrónico institucional describiendo el daño y datos del usuario del mismo, haciendo entrega de este al Ingeniero de Sistemas	Funcionarios / Contratistas
6	Verificar y Entregar Equipo	Verifica el estado del equipo, analizando si es posible la reparación del mismo internamente o por servicio técnico externo para su posterior entrega. Nota: En caso de que el equipo no tenga reparación o el daño de este sea superior al valor del equipo en mención, pasar a la actividad 7, de lo contrario finaliza el procedimiento.	Ingeniero de Sistemas
7	Dar de baja al equipo	Da de baja al equipo por medio de resolución, analizando el daño y soportes correspondientes de las actividades ejecutadas para determinar que el equipo no puede seguir usándose como herramienta de trabajo dentro del SETP Santa Marta S.A.S.	Gerencia

6. MARCO LEGAL

Tipo de Norma	Entidad que Emite	No. De Identificación	Fecha de Expedición	Descripción de artículos, capítulos o partes de la Norma que aplican al documento
NA				

	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS Y CORRECTIVOS DE EQUIPOS INFORMATICOS	Código: AGAL-PD-01
		Versión: 3.0
		Fecha: 24 Mayo 2024
		Página 3 de 3

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

N/A

8. REGISTROS

Identificación		Almacenamiento		Protección	Recuperación	Disposición Final
Código Formato	Nombre	Lugar y Medio	Tiempo de Retención	Responsable de Archivarlo		
AGA-FO-03	Hoja de Vida de Equipos De Cómputo	AZ Soportes Sistema / Físico	2 años	Ingeniero de Sistemas	Fecha	Eliminación
AGA-FO-04	Formato Programa de Mantenimiento de	AZ Soportes Sistema / Físico	2 años	Ingeniero de Sistemas	Fecha	Eliminación
AGA-FO-05	Formato de Mantenimiento Preventivo y Correctivo	AZ Soportes Sistema / Físico	2 años	Ingeniero de Sistemas	Fecha	Eliminación

9. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN:

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción
2.0	25/09/2017	5. Descripción del Procedimiento	Se retiró el registro AGAL-FO-06 Formato Reporte de Daños de Equipos de Cómputo para dar mayor dinamismo al procedimiento y evitar el uso de papel de acuerdo a las directrices del área administrativa de mayor eficiencia en el consumo de recursos.

10. ANEXOS

Flujograma del Procedimiento

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre:	Jose Perez Contreras	David Fdo. Guillot Calvache	Virna Lizi Johnson Salcedo
Cargo:	Ingeniero de Sistemas	Coord. Calidad	Gerente
Firma:	21/09/17	22/09/17	25/09/17



**SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD
PROCEDIMIENTO PARA LA
REALIZACIÓN DE MANTENIMIENTOS
PREVENTIVOS Y CORRECTIVOS DE
EQUIPOS INFORMATICOS**

Código: AGAL-PD-01

Versión: 3.0

Fecha: 24 Mayo 2024

Página 4 de 3