

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES – PETI

TRANSCARIBE S.A.

ENERO DE 2026

CARTAGENA DE INDIAS

1 INTRODUCCIÓN

Las tecnologías de la información y las comunicaciones, en el presente y en el futuro, se han consolidado como herramientas esenciales para una gestión efectiva en las organizaciones públicas y privadas. En consecuencia, formular e implementar un plan estratégico en esta materia es imperativo para TRANSCARIBE S.A., lo que motiva la elaboración del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –PETI–, contenido en el presente documento.

Este plan se fundamenta en el Plan Nacional de Desarrollo 2018–2020, “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”, el cual resalta la importancia de las tecnologías de la información y las comunicaciones como pilar para el desarrollo de las regiones del país. En coherencia con ello, el Plan TIC 2020–2023, “El futuro digital es de todos”, establece las directrices y lineamientos que deben considerar las entidades públicas para fortalecer su desarrollo institucional en materia de TIC.

Teniendo en cuenta lo anterior, la entidad emprendió la tarea de identificar los lineamientos del nuevo Gobierno Nacional, encabezado por el presidente Gustavo Petro. En las bases del actual Plan Nacional de Desarrollo se proyecta a Colombia como una “Potencia Mundial de la Vida” y, en su componente Gobierno Digital para la Gente, se plantea el diseño e implementación de una estrategia que acelere la digitalización de trámites, impulse modelos de identidad digital y promueva la masificación de los servicios ciudadanos digitales. De igual manera, se prevén ajustes normativos e institucionales que faciliten la adopción inteligente y estratégica de las TIC, con el fin de proveer productos y servicios innovadores que resuelvan problemáticas y generen valor público durante las vigencias 2022–2026.

Igualmente, en Gobierno nacional por medio de la Resolución Nro. 1519 de 24 de agosto de 2020, “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos” y en El Decreto 1008 de 2018, que establece los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital que deberán adoptar las entidades pertenecientes a la administración pública, encaminados hacia la transformación digital y el mejoramiento de las capacidades TIC. Dentro de la política se detalla el Habilitador de Arquitectura, el cual contiene todas las temáticas y productos que deberán desarrollar las entidades en el marco del fortalecimiento de las capacidades internas de gestión de las tecnologías, así mismo el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial V 2.0 es uno de los pilares de este habilitador.

En este orden de ideas, TRANSCARIBE S.A. ha formulado su Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (2024–2027), orientado a generar oportunidades de transformación digital en los servicios que ofrece a sus grupos de interés y a adoptar los lineamientos de la Gestión de TI del Estado Colombiano. Con ello, se busca fortalecer las áreas misionales y contribuir al cumplimiento de la misión y visión institucional.

Este Plan Estratégico de Tecnologías de la Información se encuentra alineado con las estrategias nacional, territorial e institucional. El documento incluye resúmenes de alto nivel sobre el análisis de la situación actual, la arquitectura vigente de gestión de TI, la arquitectura objetivo, la identificación de brechas y el marco normativo aplicable.

Finalmente, se presentan las iniciativas estratégicas de TI, el portafolio de proyectos y su correspondiente hoja de ruta.

La estructuración y puesta en marcha del PETI representa para la entidad importantes beneficios estratégicos y tácticos, orientados a optimizar la gestión institucional, fortalecer la toma de decisiones y generar valor público a través del uso eficiente y estratégico de las tecnologías de la información:

- Apoyar la transformación digital de la entidad mediante un portafolio de proyectos alineado con los objetivos y metas de la alta dirección, de forma que contribuya al cumplimiento de la estrategia institucional en el corto, mediano y largo plazo.
- Fortalecer las capacidades de la Oficina de Sistemas y las tecnologías de la entidad para respaldar la estrategia y el modelo operativo institucional.
- Identificar herramientas que permitan disponer de información oportuna para la toma de decisiones y que faciliten el desarrollo y mejoramiento continuo de la entidad.
- Adquirir e implementar buenas prácticas de gestión de TI.
- Adoptar tecnologías disruptivas que apoyen la gestión institucional y promuevan la innovación.

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información busca recopilar las necesidades y expectativas de la entidad, identificar las oportunidades de fortalecimiento de las tecnologías de la información y finalmente, proponer un camino de crecimiento alineado con el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.

En este sentido, el presente documento, denominado **Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI**, se encuentra alineado con lo establecido en el marco normativo vigente, así como con sus guías y plantillas oficiales. De esta manera, se constituye en una herramienta fundamental para mejorar la prestación de los servicios de tecnologías de la información ofrecidos por TRANSCARIBE, en concordancia con los lineamientos de la política de Gobierno Digital.

2. HISTORIA

VERSIÓN	FECHA	CAMBIOS INTRODUCIDOS
1.0	03/01/2019	Versión uno del documento.
2.0	25/01/2022	Versión dos del documento.
3.0	25/01/2023	Versión tres del documento.
4.0	19/01/2024	Versión cuatro del documento.
5.0	20/01/2025	Versión cinco del documento.
6.0	26/01/2026	Versión seis del documento

3. OBJETIVO

Formular y adoptar políticas, planes y estrategias para el desarrollo del área de TI de TRANSCARIBE S.A., con el propósito de garantizar, durante los próximos años, respuestas efectivas que atiendan las necesidades de los clientes internos y externos. Todo ello en coherencia con el Código de Integridad Institucional, fundamentado en los valores de **HONESTIDAD, COMPROMISO, RESPETO, DILIGENCIA Y JUSTICIA**.

4 ALCANCE

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI orientará sus acciones al fortalecimiento de la estrategia de la alta dirección y de las demás dependencias de la entidad, sustentado en el análisis del pensamiento estratégico organizacional y en la identificación de las mejores alternativas de crecimiento tecnológico disponibles en el mercado global.

El PETI de TRANSCARIBE S.A. se orientará a garantizar el cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Gobierno Nacional a través de la estrategia de Gobierno Digital del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, promoviendo así el fortalecimiento institucional y la adecuada gestión de las tecnologías de la información en la entidad.

5 MARCO NORMATIVO

MARCO NORMATIVO	DESCRIPCIÓN
Decreto 1151 de 2008	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 1955 del 2019	Establece que las entidades del orden nacional deberán incluir en su plan de acción el componente de transformación digital, siguiendo los estándares que para tal efecto defina el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Min TIC)
Ley 1273 de 2009	Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones
Ley 1341 de 2009	Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones.
Ley 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
Ley 1753 de 2015	Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "TODOS POR UN NUEVO PAÍS" "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.
Ley 962 de 2005	<p>El artículo 14 lo siguiente "Cuando las entidades de la Administración Pública requieran comprobar la existencia de alguna circunstancia necesaria para la solución de un procedimiento o petición de los particulares, que obre en otra entidad pública, procederán a solicitar a la entidad el envío de dicha información. En tal caso, la carga de la prueba no corresponderá al usuario.</p> <p>Será permitido el intercambio de información entre distintas entidades oficiales, en aplicación del principio de colaboración. El envío de la información por fax o por cualquier otro medio de transmisión electrónica, proveniente de una entidad pública, prestará mérito suficiente y servirá de prueba en la actuación de que se trate, siempre y cuando se encuentre debidamente certificado digitalmente por la entidad que lo expide y haya sido solicitado por el funcionario superior de aquel a quien se atribuya el trámite".</p>
Decreto 1413 de 2017	En el Capítulo 2 Características de los Servicios Ciudadanos Digitales, Sección 1 Generalidades de los Servicios Ciudadanos Digitales
Decreto 2150 de 1995	Por el cual se suprime y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Decreto 4485 de 2009	Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
Decreto 235 de 2010	Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas.

MARCO NORMATIVO	DESCRIPCIÓN
Decreto 2364 de 2012	Por medio del cual se reglamenta el artículo 7 de la Ley 527 de 1999, sobre la firma electrónica y se dictan otras disposiciones.
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, 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1377 de 2013	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012" o Ley de Datos Personales.
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 2433 de 2015	Por el cual se reglamenta el registro de TIC y se subroga el título 1 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 1078 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Decreto 103 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 728 2016	Actualiza el Decreto 1078 de 2015 con la implementación de zonas de acceso público a Internet inalámbrico
Decreto 728 de 2017	Por el cual se adiciona el capítulo 2 al título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector TIC, Decreto 1078 de 2015, para fortalecer el modelo de Gobierno Digital en las entidades del orden nacional del Estado colombiano, a través de la implementación de zonas de acceso público a Internet inalámbrico.
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.
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 1008 de 2018	Por el cual se establecen los 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 2106 del 2109	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública Cap. II Transformación Digital Para Una Gestión Pública Efectiva
Decreto 620 de 2020	Estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales"
Resolución 2710 de 2017	Por la cual se establecen los lineamientos para la adopción del protocolo IPv6.
Resolución 3564 de 2015	Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

MARCO NORMATIVO	DESCRIPCIÓN
Resolución 3564 2015	Reglamenta algunos artículos y párrafos del Decreto número 1081 de 2015 (Lineamientos para publicación de la Información para discapacitados)
Norma Técnica Colombiana NTC 5854 de 2012	Accesibilidad a páginas web El objeto de la Norma Técnica Colombiana (NTC) 5854 es establecer los requisitos de accesibilidad que son aplicables a las páginas web, que se presentan agrupados en tres niveles de conformidad: A, AA, y AAA.
CONPES 3292 de 2004	Señala la necesidad de eliminar, racionalizar y estandarizar trámites a partir de asociaciones comunes sectoriales e intersectoriales (cadenas de trámites), enfatizando en el flujo de información entre los eslabones que componen la cadena de procesos administrativos y soportados en desarrollos tecnológicos que permitan mayor eficiencia y transparencia en la prestación de servicios a los ciudadanos.
Conpes 3920 de Big Data, del 17 de abril de 2018	La presente política tiene por objetivo aumentar el aprovechamiento de datos, mediante el desarrollo de las condiciones para que sean gestionados como activos para generar valor social y económico. En lo que se refiere a las actividades de las entidades públicas, esta generación de valor es entendida como la provisión de bienes públicos para brindar respuestas efectivas y útiles frente a las necesidades sociales.
Conpes 3854 Política Nacional de Seguridad Digital de Colombia, del 11 de abril de 2016	El crecimiento en el uso masivo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en Colombia, reflejado en la masificación de las redes de telecomunicaciones como base para cualquier actividad socioeconómica y el incremento en la oferta de servicios disponibles en línea, evidencian un aumento significativo en la participación digital de los ciudadanos. Lo que a su vez se traduce en una economía digital con cada vez más participantes en el país. Desafortunadamente, el incremento en la participación digital de los ciudadanos trae consigo nuevas y más sofisticadas formas para atentar contra su seguridad y la del Estado. Situación que debe ser atendida, tanto brindando protección en el ciberespacio para atender estas amenazas, como reduciendo la probabilidad de que estas sean efectivas, fortaleciendo las capacidades de los posibles afectados para identificar y gestionar este riesgo
Conpes 3975	Define la Política Nacional de Transformación Digital e Inteligencia Artificial, estableció una acción a cargo de la Dirección de Gobierno Digital para desarrollar los lineamientos para que las entidades públicas del orden nacional elaboren sus planes de transformación digital con el fin de que puedan enfocar sus esfuerzos en este tema.
Circular 02 de 2019	Con el propósito de avanzar en la transformación digital del Estado e impactar positivamente la calidad de vida de los ciudadanos generando valor público en cada una de las interacciones digitales entre ciudadano y Estado y mejorar la provisión de servicios digitales de confianza y calidad.
Directiva 02 2019	Moderniza el sector de las TIC, se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones
Resolución 01519 de 24 de agosto de 2020	Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos. Y sus dos (2) anexos.

6 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

TRANSCARIBE S.A. declara los siguientes objetivos específicos para su modelo de gestión del plan estratégico de tecnología de información PETI:

- Estructurar la organización de Tecnologías de la Información de TRANSCARIBE S.A., o, en su defecto, establecer una estructura jerárquica que defina claramente los cargos y funciones necesarios para alcanzar los objetivos propuestos, ya sea mediante personal de planta o a través de un staff de asesores.
- Establecer nuevas políticas de:
 - a. Garantizar la seguridad informática a nivel de software y hardware.
 - b. Realizar auditorías de sistemas que abarquen tanto componentes de software como de hardware.
 - c. Gestionar la adquisición de equipos de cómputo, comunicaciones y sistemas de alimentación ininterrumpida de energía.
 - d. Adelantar la adquisición y el licenciamiento de software para oficinas, procesamiento de información y herramientas de ofimática.
 - e. Implementar acciones de salud ocupacional orientadas al personal del área de Sistemas.
 - f. Desarrollar programas de capacitación en seguridad digital dirigidos a todas las áreas de la entidad.
 - g. Repotenciar y efectuar las reparaciones necesarias del parque tecnológico funcional de la entidad, incluyendo equipos de cómputo todo en uno, UPS, baterías de respaldo y equipos portátiles.
 - h. Ejecutar los mantenimientos preventivos y/o correctivos del parque tecnológico de la entidad.
- Promulgar a todos los niveles de la entidad la perspectiva organizacional que tienen las Tecnologías de la Información – TI en nuestra entidad.
- Brindar lineamientos y principios para el control en las actividades de adquisición, el uso y la administración de los recursos tecnológicos.
- Proyectar planes de transformación tecnológica a todos los niveles de nuestra entidad.
- Explotar al máximo los recursos tecnológicos que están a disposición de la entidad; en pro de generarle valor a la estrategia organizacional adoptada.
- Optimizar los costos de inversión, sin que esto disminuya la calidad de nuestros recursos tecnológicos.

7 TERMINOS Y DEFINICIONES

Se listarán algunos términos y sus definiciones que harán parte de nuestro gran diccionario de términos tecnológicos que se utilizarán durante el desarrollo de la planeación estratégica de tecnología de información, en beneficio de dar a conocer y que se unifiquen los criterios dentro de la entidad.

Actividades: Son el conjunto de operaciones mediante el cual se genera valor transformando las entradas o insumos en productos o servicios.

Análisis de riesgos: Es un método sistemático de recopilación, evaluación, registro y difusión de información necesaria para formular recomendaciones orientadas a la adopción de una posición o medidas en respuesta a un peligro determinado.

Arquitectura: Proceso de concebir, expresar, documentar, comunicar, certificar la implementación, mantener y mejorar la arquitectura a través de todo el ciclo de vida de un sistema.

Arquitecturas de Dominio ((Software, información, seguridad, integración (SOA), infraestructura, etc.): Son arquitecturas específicas que abordan un dominio específico de la solución. Todas en general consisten en analizar y diseñar los componentes que son propios de su dominio. Por ejemplo, la Arquitectura

de Software describe el conjunto de componentes de software que hacen parte de un sistema de información y las relaciones que existen entre ellos.

Arquitectura Empresarial: Es una práctica (una capacidad) que consiste en analizar integralmente las empresas desde diferentes perspectivas o dimensiones (el negocio, la información, las aplicaciones, la infraestructura), con el propósito de obtener, evaluar y diagnosticar su estado actual y establecer la transformación necesaria. El objetivo es generar valor a las compañías a través de las tecnologías para que se ayude a materializar la visión y los objetivos de negocio de la organización.

Arquitectura de Información: Es una arquitectura específica de un dominio que define la estructura con la cual está representada y almacenada la información de una organización, lo mismo que los servicios y los flujos de información existentes y que soporta. Incluye el modelo conceptual, el modelo de indicadores, los componentes de información y sus relaciones y la representación lógica y física de los datos, entre otros. Esta arquitectura expresa también la relación que tiene con la arquitectura misional y con las demás arquitecturas de TI.

Arquitectura Misional o de Negocio: Describe los elementos de una institución, que le permiten implementar su misión. Esta arquitectura incluye el catálogo de servicios misionales; el modelo estratégico; el catálogo de procesos misionales, estratégicos y de soporte; la estructura organizacional, y el mapa de capacidades institucionales. Se utiliza como insumo inicial para el diseño de la arquitectura empresarial que necesita una institución.

Arquitectura de Sistemas de Información: Describe cada uno de los sistemas de información y las relaciones entre ellos. Esta descripción se hace por medio de una ficha técnica que incluye las tecnologías y productos sobre los cuales está construido el sistema, su arquitectura de software, su modelo de datos, la información de desarrollo y de soporte, y los requerimientos de servicios tecnológicos, entre otros.

Arquitectura de Servicios Tecnológicos: La arquitectura de servicios tecnológicos o arquitectura de infraestructura incluye todos los elementos de TI que soportan la operación de la institución, entre los que se encuentra la plataforma hardware, la plataforma de comunicaciones y el software especializado (sistema operacional, software de comunicaciones, software de integración y manejadores de bases de datos, entre otros).

Arquitectura de Solución: Cuando aparece un nuevo requerimiento que afecta varios sistemas de información o varias arquitecturas, se elabora una arquitectura de solución, que define la manera en que se deben ajustar las arquitecturas actuales (información, servicios tecnológicos y sistemas de información) para resolverlo. Esta arquitectura de solución debe respetar las arquitecturas de referencia existentes. Garantiza que los problemas se resuelven con una visión amplia y de alto nivel, y que se tiene en cuenta el impacto de las decisiones que se toman.

Cadena de valor: Relación secuencial y lógica entre insumos, actividades, productos y resultados en la que se añade valor a lo largo del proceso de transformación total.

Caracterización de proceso: Representación esquemática de un proceso, que permite conocer su objetivo, alcance y sus principales actividades del ciclo PHVA.

Ciclo PHVA: El ciclo de Deming, también conocido como círculo PDCA corresponde al acrónimo de Plan, Do, Check, Act (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar). Ciclo de mejoramiento continuo.

Dominio: Cada uno de los componentes que conforman la estructura de la primera capa del diseño conceptual del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de TI. Los dominios son las dimensiones desde las cuales se debe abordar la gestión estratégica de TI. Agrupan y organizan los objetivos, áreas y temáticas relativas a las TI.

Gestión: Grupo de acciones necesarias para transformar determinados insumos en productos en un período determinado y dentro del marco de una política, programa o proyecto.

Gestión de riesgos: Es un enfoque estructurado para manejar la incertidumbre relativa a las amenazas o factores de riesgo que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos, buscando disminuir la probabilidad y el impacto de su materialización. Incluye las actividades de identificación, evaluación, tratamiento y, seguimiento y mejora de la eficiencia de los controles.

Gestión de la Tecnología: Es una práctica, que permite operar, innovar, administrar, desarrollar y usar apropiadamente las tecnologías de la información (TI), con el propósito de agregar valor para la organización. La gestión de TI permite a una organización optimizar los recursos, mejorar los procesos de negocio y de comunicación y aplicar las mejores prácticas.

Gobierno de TI: Es una práctica, orientada a establecer unas estructuras de relación que alinean los procesos de negocio con los procesos, recursos y estrategias de TI, para agregar valor a las organizaciones y apoyar el cumplimiento de sus objetivos estratégicos. El gobierno de TI, gestiona y controla los riesgos, mide el desempeño de TI, busca optimizar las inversiones de TI y establecer un esquema de toma de decisiones de TI. El gobierno de TI es parte del gobierno corporativo o empresarial.

Información: Unidad básica de conocimiento. Es un conjunto de datos organizados y procesados que tienen un significado, relevancia, propósito y contexto. La información sirve como evidencia de las actuaciones de las entidades. Un documento se considera información y debe ser gestionado como tal.

Infraestructura: Conjunto de elementos lógicos y físicos que permiten que una determinada solución funcione adecuadamente, tal y como fue diseñada. Las posibles infraestructuras válidas que permiten el funcionamiento adecuado pueden variar entre dos límites que se conocen como infraestructura mínima e Infraestructura recomendada, cualquier combinación en medio de estos dos límites será una infraestructura viable.

Interoperabilidad: La interoperabilidad es la acción, operación y colaboración de varias entidades para intercambiar información que permita brindar servicios en línea a los ciudadanos, empresas y otras entidades mediante una sola venta de atención o un solo punto de contacto. Es decir, es la forma de ahorrarle a la gente los desplazamientos de un lugar a otro a la hora de realizar un trámite y de hacer el proceso menos engorroso.

Mapa de Ruta: El principal entregable de la arquitectura empresarial es el mapa de ruta. Despues de evaluar el estado actual (AS-IS) y establecer la situación objetivo donde se quiere llegar (TO-BE), se realiza un análisis de GAP (los componentes que debo adquirir, cambiar, eliminar para llegar al TOBE). Con la lista de elementos que debo ajustar, se definen una serie de proyectos (un portafolio o un programa de proyectos)

que debo ejecutar para llegar a la situación objetiva: se priorizan, se costean, se define sus factores de éxito y sus indicadores de gestión.

PETI – Plan estratégico de tecnología de información: El Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones es el artefacto que se utiliza para expresar la Estrategia de TI. Incluye una visión, unos principios, unos indicadores, un mapa de ruta, un plan de comunicación y una descripción de todos los demás aspectos (financieros, operativos, de manejo de riesgos, etc.) necesarios para la puesta en marcha y gestión del plan estratégico. El PETI hace parte integral de la estrategia de la institución. Para la Estrategia se desarrollan los siguientes aspectos:

- Planeación estratégica de gestión de TI
- Portafolio de planes y proyectos
- Políticas de TI en cuanto a seguridad, información, acceso y uso, etc.
- Portafolio de servicios
- Gestión financiera.

Servicios de TI: Es una facilidad elaborada o construida usando tecnologías de la información para permitir una eficiente implementación de las capacidades institucionales. A través de la prestación de estos servicios es que TI produce valor a la organización. Los servicios de información son casos particulares de servicios de TI. Los servicios de TI deben tener asociados unos acuerdos de nivel de servicio.

TENDENCIAS TECNOLÓGICAS DEL PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE INFORMACION – PETI DE TRANSCARIBE S.A.

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
Aplicaciones móviles	Nuestro Portal Web es adaptativo a este tipo de opciones (móviles). Sin embargo, la entidad está trabajando a mediano plazo diseñar opciones en la página web que permita a los usuarios del Sistema de Transporte Masivo puedan conocer rutas y horarios de Nuestro Servicio.
Uso de nube- Software como servicio	Se tienen implementado como estrategia de almacenamiento el Servicio de OneDrive, Correo electrónico, Office 365 (Word, Excel, Power Point y demás aplicaciones dependiendo del Licenciamiento) y nuestro Sistema Administrativo y Financiero JSP7WEB.
Uso de nube- Plataforma como servicio	Se tienen implementado como estrategia de almacenamiento el Servicio de OneDrive, Correo electrónico, Office 365 (Word, Excel, Power Point y demás aplicaciones dependiendo del Licenciamiento). Así como nuestro Sistema Administrativo y Financiero JSP7WEB, el cual a finales de la vigencia 2024 quedó integrado con el nuevo módulo - Portal de Contratistas (Persona Natural y Jurídica), en cual las personas que contraten con la entidad podrán registrar y controlar sus cuentas de cobro, facturas, informes logrando supervisar y hacer seguimientos a sus pagos.
Uso de nube- Infraestructura como servicio	Se mantiene, como se describió en el título anterior.
Automatización de procesos con motor BPM (Business Process Manager)	Este tipo de tendencia tecnológicas la entidad estudiara la posibilidad de uso, una vez el área de TI quede definida con una estructura de personal robusta y esta estudie la viabilidad si este tipo de proceso se requieren para nuestro tipo de servicio y negocio.
Automatización de procesos con motor RPA (Robotic Process Automation).	Este tipo de tendencia tecnológicas la entidad estudiara la posibilidad de uso, una vez el área de TI quede definida con una estructura de personal robusta y esta estudie la viabilidad si este tipo de proceso se requieren para nuestro tipo de servicio y negocio.
Software para análisis de datos descriptivo	TRANSCARIBE potencialmente está trabajando en diseñar diferentes tableros de control con los cuales podamos llevar a cabo análisis de datos. Hoy se tiene el cuadro de control de PQRSD, y se proyectan diseñar varios modelos para nuestro Sistema Administrativo y Financiero JSP7WEB y algunos aspectos del Control de la Operación de Sistema Integrado de Transporte Masivo de Cartagena de Indias. Las herramientas con lo cual, lo lograremos son: (Inteligencia de Negocios) BI WiseSophia del Sistema Administrativo y Financiero JSP7WEB, Excel y Power BI de Microsoft Corporación.
Software para Análisis de datos predictivo	TRANSCARIBE potencialmente ha diseñado diferentes tableros de control con los se lleva a cabo análisis de datos. Hoy se tiene el cuadro de control de PQRSD, y se proyectan diseñar varios modelos para nuestro Sistema Administrativo y Financiero JSP7WEB y algunos aspectos del Control de la Operación de Sistema Integrado de Transporte Masivo de Cartagena de Indias.

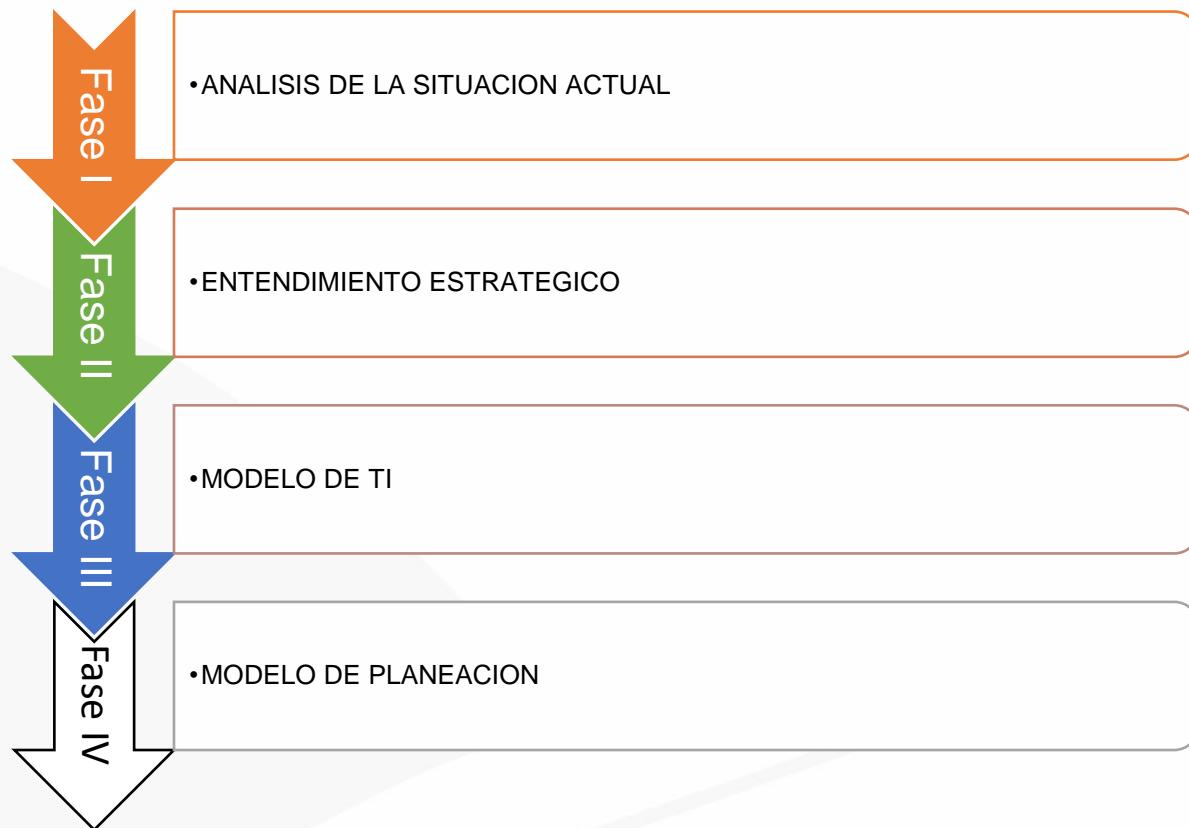
NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Las herramientas con lo cual, lo lograremos son: (Inteligencia de Negocios) BI WiseSophia del Sistema Administrativo y Financiero JPS7WEB, Excel y Power BI de Microsoft Corporación.
Software para análisis de datos cognitivo	Manejaremos la Software para análisis de datos predictivo, si realmente como resultado de un estudio se concluye que nuestra Organización requiere este tipo de análisis de datos.
Software de inteligencia artificial	Manejaremos la Software de inteligencia artificial, si realmente como resultado de un estudio se concluye que nuestra Organización requiere este tipo de soluciones.
Blockchain	Nuestra entidad siempre requerirá Tecnologías que nos permitan llevar un registro seguro, descentralizado, sincronizado y distribuido de las operaciones digitales y financieras con terceros. Actualmente esta se realizan con las Plataformas de (Banco de Occidente, Fiduprevisora y FiduBBVA)
Gestión y análisis de datos estructurados (Motores ETL-ELT, Bodegas de datos y datamarts)	TRANSCARIBE maneja varios de estos servicios de con un tercero, el cual nos provee de nuestro Sistema Administrativo y Financiero JSP7WEB y cuyo motor de datos opera con tecnología ETL y ELT en la Nube de forma cruzada. Esta tecnología nos las brinda con el licenciamiento de Oracle 11G.
Gestión y análisis de datos no estructurados (documentos, audios, videos) con Big Data	TRANSCARIBE potencialmente está trabajando en diseñar diferentes tableros de control y análisis de datos con los cuales podamos llevar a cabo análisis de estos. Hoy se tiene el cuadro de control de PQRSD, y se proyectan diseñar varios modelos para nuestro Sistema Administrativo y Financiero JSP7WEB y algunos aspectos del Control de la Operación de Sistema Integrado de Transporte Masivo de Cartagena de Indias. Las herramientas con lo cual, lo lograremos son: (Inteligencia de Negocios) BI WiseSophia del Sistema Administrativo y Financiero JPS7WEB, Excel y Power BI de Microsoft Corporación.
Herramientas de gestión de calidad de datos	Este tipo de tendencia tecnológicas la entidad estudiara la posibilidad de uso, una vez el área de TI quede definida con una estructura de personal robusta que estudie la viabilidad si este tipo de proceso, se requieren para nuestro tipo de servicio y negocio.
Plataforma colaborativa	Nuestra entidad, viene implementando varias soluciones, entre esta se tiene Microsoft 365 como una herramienta colaborativa.
Bases de datos NoSQL (Not Only SQL)	En la entidad, estas tendencias tecnológicas aún no se encuentran implementadas en los procesos de TI, dado que, por el momento, no se consideran necesarias para el funcionamiento operativo ni para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
Internet de las cosas (IOT)	En la entidad, estas tendencias tecnológicas aún no se encuentran implementadas en los procesos de TI, dado que, por el momento, no se consideran necesarias para el funcionamiento operativo ni para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
Arquitectura de sistemas orientada a servicios SOA	En la entidad, estas tendencias tecnológicas aún no se encuentran implementadas en los procesos de TI, dado que, por el momento, no se consideran necesarias para el funcionamiento operativo ni para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
Arquitectura de sistemas orientada a Microservicios	En nuestra entidad aún no está activa esta tendencia tecnológica en nuestros procesos TI. Sin embargo, desde el área la Dirección de Operaciones se proyecta a mediano plazo tener activo un Sistema dirigido a los usuarios del Sistema de Transporte Masivo puedan conocer rutas y horarios de nuestro servicio.
Máquinas virtuales (Virtualización de hardware)	Actualmente nuestra entidad a través, de área TI, tiene implementada dos (2) máquinas virtuales.
Virtualización de sistema operativo en contenedores (Docker)	En la entidad, estas tendencias tecnológicas aún no se encuentran implementadas en los procesos de TI, dado que, por el momento, no se consideran necesarias para el funcionamiento operativo ni para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
Metodologías ágiles	En la entidad, estas tendencias tecnológicas aún no se encuentran implementadas en los procesos de TI, dado que, por el momento, no se consideran necesarias para el funcionamiento operativo ni para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
Devops	En la entidad, estas tendencias tecnológicas aún no se encuentran implementadas en los procesos de TI, dado que, por el momento, no se consideran necesarias para el funcionamiento operativo ni para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
Plataforma de interoperabilidad X-ROAD	En nuestra entidad aún no está activa esta tendencia tecnológica en nuestros procesos TI. Sin embargo, lo que sí, se tiene son convenios interadministrativos con el resto de Sistemas Integrados de Transporte Masivos del País con los cuales intercambiamos conocimiento por vía correo electrónico, mediante el contacto directo.
Carpeta ciudadana	Se ha diseñado y la misma se mantiene en proceso de actualización constante.
Plataforma de publicación de datos abiertos	Actualmente, estamos liderando este proceso de datos abiertos y lo proyectamos publicar en nuestro portal Web. En la siguiente sección: http://transcaribe.gov.co/index.php/publicacion-en-datos-abiertos/
Arquitectura Empresarial con el marco TOGAF 9.2	En la entidad, estas tendencias tecnológicas aún no se encuentran implementadas en los procesos de TI, dado que, por el momento, no se consideran necesarias para el funcionamiento operativo ni para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

NOMBRE	DESCRIPCIÓN
Gobierno y Gestión de TI con el marco COBIT 2019	En la entidad, estas tendencias tecnológicas aún no se encuentran implementadas en los procesos de TI, dado que, por el momento, no se consideran necesarias para el funcionamiento operativo ni para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
Gestión de servicios de TI con el marco ITIL v4	En la entidad, estas tendencias tecnológicas aún no se encuentran implementadas en los procesos de TI, dado que, por el momento, no se consideran necesarias para el funcionamiento operativo ni para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
Gestión de proyectos con PMI	En la entidad, estas tendencias tecnológicas aún no se encuentran implementadas en los procesos de TI, dado que, por el momento, no se consideran necesarias para el funcionamiento operativo ni para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

8. PERSPECTIVA DE LA PLANEACION ESTRATEGICA DE TECNOLOGIA DE INFORMACION – PETI

El modelo de planeación estratégica de tecnología de la información se fundamenta en la definición de una estructura metodológica que permita, de manera sistemática y a través de fases claramente establecidas, orientar las actividades necesarias para establecer, implementar, operar, realizar seguimiento, revisar, mantener y mejorar el Plan Estratégico de Tecnología de la Información a lo largo del tiempo.

Los elementos que lo componen son:



MODELO DE OPERACIÓN DE LA ENTIDAD:

[Mapa de procesos de la entidad](#)

9. PROCESOS ESTRATÉGICOS DE TRANSCARIBE.

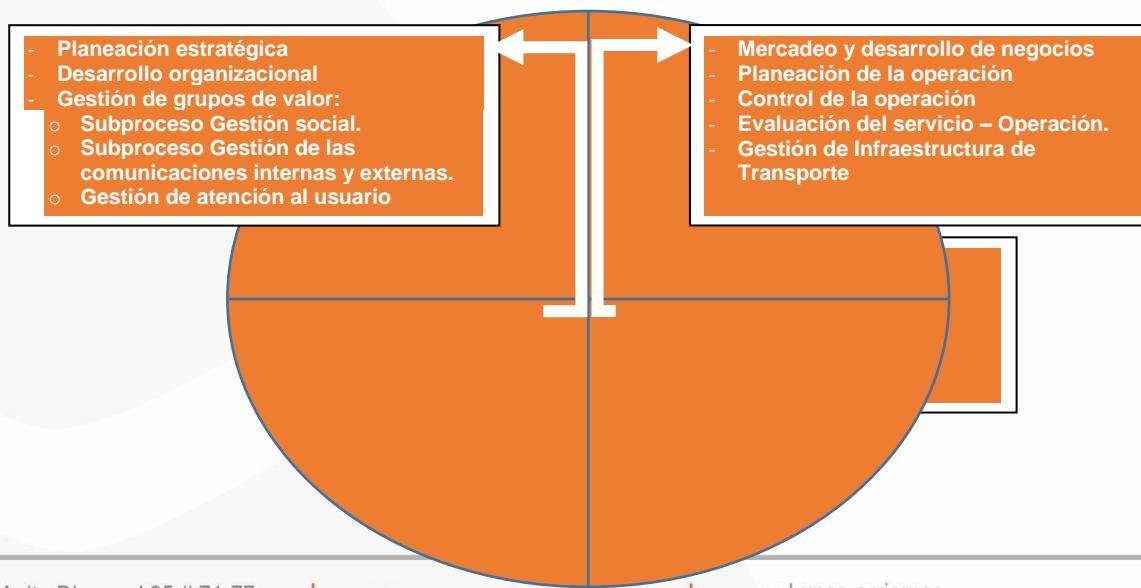
TIPO DE PROCESO	PROCESOS ACTUALES
ESTRATEGICO	Planeación Estatégica Gestión del Talento Humano Atención al Ciudadano
MISIONAL	Planeación de la Operación Control de Operaciones Evaluación de la Operación. Gestión de Infraestructura y Seguridad. Gestión Social Gestión de Explotación Colateral
APOYO	Gestión jurídica Gestión contratación Gestión Financiera Gestión Documental Gestión de Comunicaciones y Prensa. Gestión administración de bienes Gestión Económica de agentes. Gestión de las Tecnología de Información.
EVALUACIÓN	Evaluación Independiente Control Disciplinario

10. APOYO DE LAS TIC EN LOS PROCESOS DE LA ENTIDAD

La Secretaría General, a través de su Profesional Especializado – Ingeniero de Sistemas responsable de apoyar las Tecnologías de la información y las comunicaciones de TRANSCARIBE– brindará asistencia tecnológica transversal a todos los procesos de la entidad. Asimismo, liderará la gestión orientada al cumplimiento de la política de Gobierno Digital y de las directrices en seguridad y privacidad de la información. Este acompañamiento se desarrollará conforme al mapa de ruta de TIC, al diagrama correspondiente y a las actividades propias del área responsable de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

PROCESO ESTRATEGICO

PROCESO MISIONAL



PROCESO EVALUACIÓN

PROCESO APOYO

- Gestión Jurídica
- Tecnología de información
- Talento Humano
- Abastecimiento de bienes y servicios
- Gestión Documental
- Gestión Financiera

ALINEACIÓN DE TI CON LOS PROCESOS INSTITUCIONALES DE TRANSCARIBE.

ID	PROCESO	CATEGORÍA	SISTEMA DE INFORMACIÓN	CUBRIMIENTO	OPORTUNIDAD DE MEJORA CON TECNOLOGÍA
001	Gestión Documental	Apoyo	Sistema de Administración de Documentos	Parcial	Se requiere del apoyo de la alta dirección para que mejore la inversión en recurso humano y económico, dentro de esta necesidad. La cual, requiere de una revisión total para posteriormente pueda ser implementada.
002	Talento Humano	Apoyo	Sistema Administrativo y Financiero JSP7WEB. Módulo de Nomina y Contratación Estatal	Parcial	Para la vigencia 2026, por disposiciones de la Alta dirección, mantiene el proceso de control de acceso.
003	Gestión Contractual	Apoyo	Sistema Administrativo y Financiero JSP7WEB - Portal de Contratistas (Persona Natural y Jurídica)	Total	En la Vigencia 2024 se logró implementar este servicio. Sin embargo, se espera que la alta dirección reconsideré su puesta en producción. Con el nuevo módulo del sistema JSP7WEB todos los contratistas de la empresa podrán registrar sus cuentas de cobro, facturas, informes logrando supervisar y hacer seguimientos de sus pagos.
004	Gestión social.	Estratégico	Se utilizan solo las herramientas de comunicación como son el correo electrónico y las redes sociales. (Instagram, twitter, YouTube., Facebook)	Total	Implementar durante la vigencia 2026 el Servicio de Telefonía local para poder recibir PQRDS por este medio y así también se pueda brindar una atención telefónica a nuestros usuarios del SITM y ciudadanos.
005	Gestión de las comunicaciones internas y externas.	Estratégico	Se utilizan solo las herramientas de comunicación como son el correo electrónico y las de mensajería de texto y las de comunicaciones por voz.	Parcial	Implementar el Servicio de Telefonía local para poder recibir llamadas locales y así poder atender peticiones u orientaciones a los ciudadanos.
006	Mercadeo y desarrollo de negocios	Misional	La Dirección de Operaciones y la Secretaría General durante la Vigencia 2024 logró implementar el plan de mercadeo y la explotación colateral y comercial del SITM de Cartagena.	Sin Cobertura	Durante la Vigencia 2026 se busca incrementar el número de clientes de esta servicio.
007	Planeación de la operación	Misional	Herramienta provista por la empresa de Recaudo.	Parcial	Herramienta provista por la empresa de Recaudo. Proceso de mejora continua establecido por la Dirección de Operaciones.

ID	PROCESO	CATEGORÍA	SISTEMA DE INFORMACIÓN	CUBRIMIENTO	OPORTUNIDAD DE MEJORA CON TECNOLOGÍA
008	Control de la operación	Misional	Herramienta provista por la empresa de Recaudo.	Parcial	Herramienta provista por la empresa de Recaudo. Proceso de mejora continua establecido por la Dirección de Operaciones.
009	Evaluación del servicio Operación.	Misional	Herramienta provista por la empresa de Recaudo.	Parcial	Herramienta provista por la empresa de Recaudo. Proceso de mejora continua establecido por la Dirección de Operaciones.
010	Gestión de Infraestructura de Transporte	Misional	Herramienta provista por la empresa de Recaudo.	Parcial	Herramienta provista por la empresa de Recaudo. Proceso de mejora continua establecido por la Dirección de Operaciones.
011	Evaluación del desempeño	Evaluación	Herramienta provista por el función pública MIPG - FURAG	Parcial	Capacitarse constantemente para conocer las herramientas. Se requiere del apoyo de la alta dirección para que mejore la inversión en recurso humano para que se logre correctamente la implementación y el resultado de esta evaluación sea de un alto puntaje.
012	Control Interno	Evaluación	Herramienta provista por la función pública MIPG - FURAG	Parcial	Usar adecuadamente la herramienta provista.
013	Control Disciplinario	Evaluación	N/A	Sin Cobertura	No se requiere de ninguna herramienta.
014	Gestión Jurídica	Apoyo	SECOP I y II, SIA OBSERVA	Parcial	Usar adecuadamente la herramienta provista.
015	Tecnología de información	Apoyo	La empresa cuenta con un Sistema Administrativo y Financiero JSP7WEB el cual se compone de diez (10) módulos, las herramientas de ofimática como Microsoft 365, Outlook, paquete de Office 2010, 2007 Pro y 2016 Pro.	Parcial.	Se requiere invertir más y diseñar nuevas herramientas de gestión de las operaciones Administrativas y Operacionales de la entidad.
017	Abastecimiento de bienes y servicios	Apoyo	N/A	Sin Cobertura	No se requiere de ninguna herramienta.
018	Gestión Financiera	Apoyo	Sistema Administrativo y Financiero JSP7WEB	Total	La herramienta se debe tener siempre bajo el mejoramiento continuo. Para el año 2026 se proyecta realizar un contrato de mantenimiento y soporte con el cual podamos tener siempre operativo este sistema.

11. SERVICIOS TECNOLÓGICOS.

11.1 Infraestructura Actual de TRANSCARIBE.

11.1.1 Computación.

En la tabla cinco (5) se presenta el inventario de computadores del Centro de cómputo de TRANSCARIBE S.A. (no incluye Centro de Control) y en la tabla seis (6) los sistemas de hiperconvergencia. Tabla 6. Inventario de computadores del centro de cómputo

SISTEMAS DE PLATAFORMA	
BDD ORACLE	Plataforma: Motor de base de datos relacional
DHCP	Plataforma: Administración dinámico de direcciones IP

DC	Plataforma: Controlador de dominio
DNS	Plataforma: Servidor de nombres de dominio y direcciones IP
ADFS	Plataforma: Directorio activo de usuarios, single sign on
DCMAIN	Plataforma: Backup del controlador de dominio
IIS	Plataforma: Internet Information Server, servidor de aplicaciones

Tabla 6. Sistemas de Hipervconvergencia

SISTEMAS DE HIPERCONVERGENCIA	
LIBRERÍA DE RESPALDO	Plataforma: Servidor y librería de backup
	Plataforma de servidores virtuales

La infraestructura de computación existente, con las aplicaciones funcionales y de plataforma es la siguiente:

- HPE Proliant (Servidores Físicos y Virtuales).
- Estaciones de trabajo (Equipos All in One)
- Portátiles

14.1.2 Almacenamiento

El inventario de almacenamiento de la institución cuenta con lo siguiente:

- HPE Proliant (Servidores Físicos y Virtuales).
- Sistema OneDrive (Provisto por el Licenciamiento Microsoft 365).

Las necesidades aplicativas de la institución solo consumen 1TB de recursos de almacenamiento. La información personal de los usuarios tiene el máximo consumo de espacio, con 50TB de almacenamiento. De acá, podemos validar el indicador de la cantidad de trabajo manual que desde los responsables y el área de las TIC se tiene que realizar en muestra entidad.

14.1.3 Sistema de Comunicaciones

La infraestructura de comunicaciones disponible es la siguiente:

- Core Router y Firewalls Mikrotik
- UTM de Seguridad Perimetral. (comodato)
- Access Point (3) – (comodato)
- Canal Internet (2) - Fibra Óptica y Satelital (Starlink -comodato)
- Red Área Local
- Planta Telefónica (**PBX**).

14.1.4 Requerimientos de Plataforma de Software

SOFTWARE	FUNCIÓN
BDD RELACIONAL	Almacenamiento de entidades transaccionales (Tercero de Base de dato – ERP JSP7WEB)
REPOSITORIO DOCUMENTAL	Almacenamiento de documentos (Proyectado – No existe el inventario documental, para determinar lo que se requiera de espacio de datos para los documentos)
BODEGA DE DATOS	Almacenamiento de información estadística (Tercero de Base de dato – ERP JSP7WEB)
MOTOR ESPACIAL	Motor de sistemas de información espacial (Se proyecta).
GESTOR DOCUMENTAL	Motor de sistemas documentales (Proyectado – No se entiende).
OLAP	Motor de Sistemas Analíticos
DHCP	Administrador dinámico de direcciones IP (Router – Servidor de Dominio)
DNS	Administrador de nombres de direcciones (Router – UTM)
ADFS	Directorio de usuarios (Servidor de Dominio)
SERVIDOR DE APLICACIONES	Servidor de Aplicaciones (Servidor de Dominio)

15. FASES REQUERIDAS PARA UNA IMPLEMENTACIÓN SATISFACTORIA DEL PETI.

15.1 FASE I – Análisis de la situación actual (Diagnóstico)

La formulación del Plan Estratégico de Tecnología de la Información – PETI inicia con un análisis de la situación actual, orientado a componentes como la estrategia de uso y apropiación de la tecnología, los sistemas de información, los servicios tecnológicos, la gestión de la información, el gobierno de TI y el análisis financiero. Este diagnóstico permite obtener una visión general del modelo funcional vigente en la entidad.

El análisis de la situación actual se enfocará en la evaluación de tres aspectos fundamentales: las estrategias de negocio, el modelo operativo y el modelo de TI. Con ello se busca identificar el nivel de interacción y alineación entre estos componentes para garantizar el cumplimiento de los compromisos institucionales de TRANSCARIBE S.A.

A partir de los resultados del diagnóstico será posible comprender el estado de la entidad en relación con su problemática tecnológica, su nivel de madurez y las oportunidades de mejoramiento para el soporte y acompañamiento de la estrategia del SITM de Cartagena de Indias. Esto permitirá identificar alternativas de solución y propuestas de fortalecimiento para los procesos tecnológicos, orientadas a garantizar un soporte y un servicio alineado con la estrategia de negocio y con la eficiencia y eficacia de los procesos de TRANSCARIBE S.A.

15.2 FASE II – Entendimiento Estratégico

Las actividades se orientarán a la creación de un modelo organizacional derivado del análisis del entorno y de la definición de la estrategia de negocio o entendimiento estratégico. Este proceso permitirá establecer los elementos necesarios para la construcción del Plan Estratégico de Tecnología de la Información – PETI, siempre en coherencia con la estructura organizacional y la arquitectura de información de la entidad.

El análisis del entorno, así como la identificación de fortalezas, debilidades, oportunidades y riesgos, facilitarán la determinación del modelo óptimo para impulsar el desarrollo organizacional soportado en tecnologías de la información.

La Fase II culminará con la construcción de una arquitectura de información que permita identificar las necesidades globales de información de TRANSCARIBE S.A., constituyéndose en la base para orientar adecuadamente las iniciativas, soluciones y decisiones tecnológicas de la entidad.

15.3 FASE III – Modelo de gestión TI

TRANSCARIBE desarrollará un modelo de gestión de tecnología de la información que incorpore lineamientos y controles para las interfaces e interacciones entre los componentes tecnológicos y las aplicaciones de información existentes y futuras. Este modelo deberá, además, identificar y proponer soluciones tecnológicas que generen ventajas estratégicas y competitivas para la entidad.

El modelo de tecnología de la información estará orientado a transformar las estrategias de negocio en estrategias tecnológicas, y posteriormente, a definir la arquitectura de sistemas necesaria para soportarlas, enmarcada en la identificación de los recursos tecnológicos requeridos.

La definición del modelo de TI deberá también establecer los elementos clave y las características esenciales de la arquitectura tecnológica, incluyendo los lineamientos informáticos que deben cumplirse en materia de hardware, software y comunicaciones. Todo ello con el fin de garantizar el soporte adecuado a la operación de los procesos institucionales y al cumplimiento de las estrategias de negocio, sobre la base de una arquitectura informática robusta, segura y alineada con las necesidades de TRANSCARIBE.

15.4 FASE IV – Modelo de planeación

TRANSCARIBE definirá la creación de un modelo de planeación estratégica de tecnología de la información en el que se articulen los proyectos tecnológicos y se identifiquen los recursos que deberán incorporarse en la entidad. Este modelo integrará el establecimiento de prioridades, la formulación del plan, la evaluación del retorno de la inversión (cuando aplique) y un análisis de riesgos asociado a cada iniciativa.

Dentro de este modelo de planeación estratégica, los proyectos serán organizados de acuerdo con prioridades que determinen el orden de implementación, considerando los procesos automatizables del modelo operativo y aquellos que se materialicen en sistemas de información. Esta priorización se realizará con base en criterios como el valor agregado, la ganancia institucional y la probabilidad de éxito.

Asimismo, el modelo deberá contemplar diversos enfoques, lineamientos y principios para la planeación estratégica de tecnología de la información, incluyendo:

- La estructura de actividades estratégicas.
- El plan maestro o mapa de ruta de TI.
- La proyección presupuestal del área de TI.
- El plan de intervención de los sistemas de información.
- El plan de proyectos de servicios tecnológicos.
- El plan de proyectos de inversión.

Este enfoque integral permitirá orientar la toma de decisiones, optimizar la asignación de recursos y asegurar la alineación del entorno tecnológico con los objetivos misionales y estratégicos de TRANSCARIBE.

16. CRONOGRAMA DEL PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN – PETI

TRANSCARIBE S.A. definirá y mantendrá un plan de implementación del Plan Estratégico de Tecnología de la Información, acompañado de un cronograma de actividades que establezca claramente las secuencias, dependencias y tiempos requeridos para su ejecución.

17. CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO INSTITUCIONAL

ID	001	
Nombre	Servicio hacia el Ciudadano de PQRSD	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Es una herramienta dispuesta por la entidad para que los ciudadanos puedan registrar sus PQRSD.	
Usuario objetivo	Ciudadanos	
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana	
Canal de acceso	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico (pqr@transcaribe.gov.co) • Comunicaciones Unificadas (PBX) horas – 5 días a la semana 8 horas. En Fase de Implementación) • Verbal • Portal Web. • Presencial (usuarios). 	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio totalmente online. • Horario 7x24. • Notificación automática de registro de las mismas al correo (pqr@transcaribe.gov.co). • Nuevas Opciones (El Ciudadano podrá recibir auto respuesta y el radicado interno que la empresa le generó vía correo electrónico institucional). • Nueva Opción (El Ciudadano validar con que el radicado fue resuelta su petición.)
Presupuesto estimado.	No está asignado.	
Fecha de Inicio Estimada	Marzo de 2026.	

18. CARACTERIZACIÓN DE TRÁMITES

18.1 Trámite implementados (enero de 2026 se buscará que la Alta Dirección active el uso y cumplimiento esta herramienta).

ID	002	
Nombre	Servicio registro de informe y cuenta de cobro o factura. Portal de Contratistas.	Oportunidades de mejora con TI
Descripción	Esta es una nueva opción donde los contratistas de la entidad podrán registrar sus informes, cuentas de cobro, facturar y hacer control y seguimiento de sus pagos. Así como desde el Área Administrativa también se podrá controlar y hacer seguimiento a esta documentación.	<ul style="list-style-type: none"> • Trámite totalmente online. • Horario 7x24. • Notificación automática de registro de cada proceso al correo (repcionfacturaelectronica@transcaribe.gov.co).
Usuario objetivo	Portal de Contratistas de la entidad (Personas Naturales y Jurídicas.)	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevo Proceso se podrá para los contratistas. (Podrán registrar sus informes, cuentas de cobro, facturar y hacer control y seguimiento de sus pagos).
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevo Proceso para el área Administrativa. (Se podrá controlar y hacer seguimiento a la documentación registrada por los contratistas).
Canal de acceso	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicativo JSP7WEB • Correo electrónico (repcionfacturaelectronica@transcaribe.gov.co). • Portal Web. 	
Presupuesto estimado.	\$ 94.037.180,00- Para el aplicativo JSP7WEB	
Fecha de Inicio Estimada	Marzo 2026.	

19. CAPACIDADES DE TI DE TRANSCARIBE

CATEGORÍA	CAPACIDAD	CUENTA CON LA CAPACIDAD EN LA ENTIDAD
Estrategia	Gestionar arquitectura empresarial	NO
	Gestionar Proyectos de TI	SI
	Definir políticas de TI	SI
Gobierno	Gestionar Procesos de TI	SI
Información	Administrar modelos de datos	(En estudio)
	Gestionar flujos de información	(En estudio)

CATEGORÍA	CAPACIDAD	CUENTA CON LA CAPACIDAD EN LA ENTIDAD
Sistemas de Información	Definir arquitectura de Sistemas de Información	NO
	Administrar Sistemas de Información	SI
Infraestructura	Interoperar	NO
	Gestionar disponibilidad	SI
	Realizar soporte a usuarios	SI
	Gestionar cambios	SI
Uso y apropiación	Administrar infraestructura tecnológica	SI
Seguridad	Apropiar TI	SI
	Gestionar seguridad de la información	SI

20. SERVICIOS ACTIVOS DEL ÁREA TI DE TRANSCARIBE.

21.1 Acceso a Internet por Wifi

ID	001
Nombre	Acceso a Internet por WIFI (CONEXIÓN_TC – VISITANTES_TC - WIFITECNICA)
Descripción	Acceso a la red de colaboradores de la Entidad de manera inalámbrica a través de dispositivos móviles y computadores portátiles. La velocidad de 50 MBPS simétrico soporta máximo 250 usuarios conectados concurrentemente. Se habilitara una zona WIFI en la plataformas de Patio Portal con el propósito de dar acceso a Internet Gratis a los usuarios de SITM.
Categoría	Conectividad
Usuario objetivo	Todos los Funcionarios, Contratistas de la entidad y Usuario del SITM.
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana.
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico institucional. • Software de mesa de servicio o Ayuda o Soporte (En fase de implementación) • Comunicaciones Unificadas (PBX) • Verbal • Mensajería Instantánea. • Redes Sociales.
Acuerdo de nivel de servicio	99.5%
Hallazgos u oportunidades de mejora	Se proyecta optimizar el acceso a esta conexión por Fibra Óptica a CONEXIÓN_TC
Presupuesto estimado.	\$ 52.905.000,30
Fecha de Inicio Estimada	Abril - Mayo 2026

21.2 ACCESO A LA RED INTERNA POR VPN.

ID	002
Nombre	Acceso a la Red Interna por VPN
Descripción	Todos los funcionarios y contratistas de la entidad (Servidores Público.)
Categoría	Conectividad
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad estos últimos autorizados.
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana.
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico • Software de mesa de servicio o soporte (En fase de implementación) • Comunicaciones Unificadas (PBX) • Formulario en papel • Verbal
Acuerdo de nivel de servicio	99%
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguno.
Presupuesto estimado.	\$ 52.905.000,30 NOTA: Es un costo incluido dentro de los Servicios de Internet - 2026
Fecha de Inicio Estimada	Abril - Mayo 2026.

21.3 CORREO ELECTRÓNICO Y HERRAMIENTAS COLABORATIVAS

ID	003
Nombre	Correo Electrónico Institucional con las herramientas colaborativas propias de Nivel de Licenciamiento de cada cuenta.

Descripción	<ul style="list-style-type: none"> Basado en Microsoft 365 con un buzón de almacenamiento de 50GB, 100GB y acceso desde el cliente Microsoft Outlook o a través del navegador web (OWA). Cincuenta (50) cuentas con buzones de cincuenta (50 GB), las cuales deberán incluir OneDrive en la nube y Microsoft Teams constantes. Seis (6) cuentas bajo el Licenciamiento E3 y E5 de la plataforma de Microsoft Office 365. Veinte (20) cuentas de correo con servicio Exchange básico. Veinte (20) licencias de Microsoft Teams Enterprise. <p>NOTA: Para compartir servicios, archivos, carpetas de acceso a la Información Institucional al personal de nuestra organización no requiere nivel de autorización, sin embargo, para terceros que laboren con nuestra entidad que estén por fuera de nuestra organización de Microsoft 365, se requiere de una autorización del nivel Directivo.</p>
Categoría	Comunicación
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana.
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico Software de mesa de servicio o soporte (En fase de implementación) Comunicaciones Unificadas (PBX) Formulario en papel Verbal
Acuerdo de nivel de servicio	99%
Hallazgos u oportunidades de mejora	
Presupuesto estimado.	\$ 38.867.031,00
Fecha de Inicio Estimada	Febrero de 2026.

21.4 ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN

ID	004
Nombre	Servicio de entrenamiento y capacitación uso de las soluciones de TI
Descripción	Servicio que suministra capacitación y entrenamiento sobre las funciones de los Sistemas y herramientas de Ofimática e Información que maneja la entidad.
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Secretaría General – Profesional Especializado responsable TI
Horario de prestación del servicio	De acuerdo a la programación que se estipule.
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico Institucional. Microsoft Teams Formulario digital. Archivo Digital. Políticas de Seguridad Digital.
Acuerdo de nivel de servicio	De acuerdo con estimación
Hallazgos u oportunidades de mejora	Invertir recursos presupuestales dentro de este propósito.
Presupuesto estimado.	No está asignado. Requiere que la Alta dirección estudie y apruebe el Plan de Capacitaciones.
Fecha de Inicio Estimada	Febrero – Diciembre de 2026.

21.5 SERVICIO TELEFONÍA IP

ID	005
Nombre	Telefonía IP
Descripción	Servicio de comunicaciones telefónicas entre usuarios internos y externos de la institución.
Categoría	Comunicación
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico Correo electrónico Institucional. Software de mesa de servicio o soporte (En fase de implementación) Comunicaciones Unificadas (PBX) Verbal.
Acuerdo de nivel de servicio	99%

Hallazgos u oportunidades de mejora	La entidad para el año 2026, estará implementando nuevamente la Troncal SIP para poder brindar atención telefónica al ciudadano y a los usuarios del SITM.
Presupuesto estimado.	\$ 7.260.255,45
Fecha de Inicio Estimada	Marzo de 2026.

21.6 SERVICIO PLATAFORMA DE MESA DE SERVICIO

ID	006
Nombre	Plataforma de Mesa de servicio
Descripción	Plataforma para registro, consulta y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
Categoría	Aplicación
Usuario objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios y contratistas de soporte, • Funcionarios y contratistas que generan PQR internos
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico Institucional. • Software de mesa de servicio En fase de implementación) • Comunicaciones Unificadas (PBX) • Formulario Digital. • Verbal
Acuerdo de nivel de servicio	Alto, medio y Bajo.
Hallazgos u oportunidades de mejora	Software de mesa de servicio se encuentra en fase de estudio. Para determinar si se implementa una herramienta o un formulario Web
Presupuesto estimado.	No está asignado. Requiere estudio y aprobación por parte de la Alta Dirección.
Fecha de Inicio Estimada	Febrero de 2026.

21.7 SERVICIO GESTIÓN DE RED INTERNA COLABORADORES

ID	007
Nombre	Gestión de red interna colaboradores
Descripción	Gestión de la administración y configuración centralizada de la seguridad de la Red Institucional (Internet). Esta seguridad es compartida y se trabaja con un equipo físico de seguridad perimetral instalado en el Centro de datos y comunicaciones
Categoría	Comunicación
Usuario objetivo	Entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico Institucional. • Software de mesa de servicio En fase de implementación) • Comunicaciones Unificadas (PBX) • Formulario digital. • Verbal
Acuerdo de nivel de servicio	99%
Hallazgos u oportunidades de mejora	Mantener activas las políticas de seguridad y navegabilidad en la red informática mundial.
Presupuesto estimado.	\$ 52.905.000,30 NOTA: Es un costo incluido dentro de los Servicios de Internet - 2026
Fecha de Inicio Estimada	Abril – Mayo de 2026.

21.8 SERVICIO GESTIÓN DE RED DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA – IPV6

ID	008
Nombre	Gestión de red de infraestructura tecnológica
Descripción	Gestión de la administración y configuración centralizada de la seguridad de la red que usan los Sistemas de información
Categoría	Comunicación
Usuario objetivo	Entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico Institucional. • Software de mesa de servicio (En fase de implementación) • Comunicaciones Unificadas (PBX) • Formulario digital. • Verbal
Acuerdo de nivel de servicio	99,97%

Hallazgos u oportunidades de mejora	Realizar talleres y laboratorios de actualización y controles de calidad sobre estos equipos. Así como la implementación definitiva del protocolo IPv6 en toda la red de la entidad. Se requiere viabilizar presupuesto y apoyo de recurso humano.
Presupuesto estimado.	\$ 52.905.000,30 NOTA: Es un costo incluido dentro de los Servicios de Internet – 2026. <u>Sin embargo, se aclara que los costos de implementación del protocolo IPv6 dentro de la infraestructura de comunicaciones y red de área local interna requiere de un estudio y de un presupuesto, que no se tiene estimado dentro del PAA y el Presupuesto de Gastos de la Vigencia 2026. Requiere aprobación por parte de la Alta dirección.</u>
Fecha de Inicio Estimada	Julio de 2026.

21.9 CENTRAL DE SERVICIO DE ANTIVIRUS

ID	009
Nombre	Central de Antivirus
Descripción	Software que detecta y elimina virus y otras amenazas informáticas en la red, sistemas de información, PC, dispositivos móviles y demás.
Categoría	Seguridad
Usuario objetivo	Entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico Institucional. • Software de mesa de servicio (En fase de implementación) • Comunicaciones Unificadas (PBX) • Formulario digital. • Verbal
Acuerdo de nivel de servicio	99%
Hallazgos u oportunidades de mejora	Para la vigencia 2023 se determinó por el responsable de la TIC que por medio del servicio de Seguridad perimetral se pudieran tener treinta (30) licencias de Antivirus activas.
Presupuesto estimado.	\$ 58.445.197,60
Fecha de Inicio Estimada	Mayo de 2026.

21.10 SERVICIO GESTIÓN DE EQUIPOS DE CÓMPUTO

ID	010
Nombre	Gestión de equipos de cómputo
Descripción	Adquisición, instalación, configuración y mantenimientos preventivos y correctivos de hardware y software de los equipos asignados a los funcionarios y contratistas de la Entidad
Categoría	Gestión de recursos
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico Institucional. • Software de mesa de servicio (En fase de implementación) • Comunicaciones Unificadas (PBX) • Formulario digital. • Verbal
Acuerdo de nivel de servicio	2 días hábiles
Hallazgos u oportunidades de mejora	Viabilizar para la vigencia 2026 concretar con la alta dirección de la entidad la contratación para realizar los mantenimientos preventivos y correctivos del parque tecnológico de TRANSCARIBE y la compra de nuevos equipos (computo, red e impresión). Así como la repotenciación y reparación del parque tecnológico funcional de la entidad. (Equipos de Cómputo Todo en Uno, UPS – Baterías de Respaldo y Equipos Portátiles.
Presupuesto estimado.	\$ 274.231.735,22
Fecha de Inicio Estimada	Mayo de 2026.

21.11 SERVICIO INSTALACIÓN DE SOFTWARE EN EQUIPO DE COMPUTO

ID	011
Nombre	Instalación de software en Equipos de computo
Descripción	Instalación de software por demanda en los equipos de cómputo de los funcionarios o contratistas
Categoría	Gestión de recursos
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico Institucional.

	<ul style="list-style-type: none"> • Software de mesa de servicio (En fase de implementación) • Comunicaciones Unificadas (PBX) • Formulario digital. • Verbal
Acuerdo de nivel de servicio	16 horas hábiles
Hallazgos u oportunidades de mejora	Invertir en la actualización e instalación de nuevas licencias de Sistemas Operativos en los equipos de cómputo y portátiles del parque tecnológico funcional de la entidad.
Presupuesto estimado.	\$ 58.445.197,60
Fecha de Inicio Estimada	Junio de 2026

21.12 SERVICIO VIDEO LLAMADAS

ID	012
Nombre	Video llamadas
Descripción	Acceso de servicio de video llamada a través de Servicio de Comunicaciones Unificadas (PBX)
Categoría	Comunicación
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico Institucional. • Software de mesa de servicio (En fase de implementación) • Comunicaciones Unificadas (PBX) • Formulario digital. • Verbal
Acuerdo de nivel de servicio	99%
Hallazgos u oportunidades de mejora	Implementar una nueva línea telefónica bajo tecnología VoIP, para poder recibir llamadas telefónicas de los usuarios del Sistema y el Ciudadano dentro del primer semestre del año 2023. Esta Línea telefónica nueva debe quedar cien por ciento constante para uso de las comunicaciones de la entidad.
Presupuesto estimado.	\$ 7.260.255,45
Fecha de Inicio Estimada	Marzo de 2026

21.13 SERVICIO PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

ID	013
Nombre	Página Web Institucional (www.transcaribe.gov.co)
Descripción	Sitio web institucional disponible a los ciudadanos que integra información sobre servicios institucionales, trámites, noticias, eventos de interés, políticas y normatividad conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, atendiendo los mandatos del Título 1 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto N° 1081 de 2015, "Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República" y atendiendo los postulados de la Estrategia de Gobierno en Línea establecida en el Título 9 Capítulo 1 del Decreto N° 1078 de 2015, los sujetos obligados por el artículo 5 de la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 01519 de 24 de agosto de 2020.
Categoría	Comunicación
Usuario objetivo	Ciudadanos
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico Institucional. • Software de mesa de servicio (En fase de implementación) • Comunicaciones Unificadas (PBX) • Formulario digital. • Verbal
Acuerdo de nivel de servicio	99%
Hallazgos u oportunidades de mejora	Se estima que, para el primer semestre del 2026, la entidad implementara el nuevo diseño de nuestro sitio Web a través del equipo de comunicaciones, diseñador gráfico y el profesional especializado de la Secretaría General. Es importante precisar con la alta dirección, que si se quiere hacer cumplir el 100 por ciento de las exigencias contenidas en los decretos, leyes y resoluciones emitidas por el Gobierno Nacional la entidad deberá viabilizar recursos presupuestales y humanos para tal fin.
Presupuesto estimado.	No está asignado. Sin embargo, es necesario que la Alta dirección estudie esta oportunidad de mejora.
Fecha de Inicio Estimada	Abril – Junio de 2026.

21.14 SERVICIO SOPORTE DE APLICACIONES

ID	014
Nombre	Soporte aplicaciones (JSP7WEB – MICROSOFT 365 - OTROS)
Descripción	Gestión de incidentes y/o problemas presentados en las aplicaciones
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico Institucional. • Software de mesa de servicio (En fase de implementación) • Comunicaciones Unificadas (PBX) • Formulario digital. • Verbal • MATIS, Microsoft Teams. • Mensajería Instantánea
Acuerdo de nivel de servicio	99%
Hallazgos u oportunidades de mejora.	Crear los formularios de solicitud de soporte con el fin de viabilizar el control y seguimiento de los mismo. Generando gráficos estadísticos de los niveles de servicios prestado.
Presupuesto estimado.	\$ 112.952.971,10 - 38.867.031,00 los cuales son los presupuestos determinados para el mantenimiento y soporte del sistema administrativo y financiero JSP7WEB y el Servicio de correo electrónico corporativo.
Fecha de Inicio Estimada	enero y febrero de 2026.

21.15 SERVICIO CONFIGURACIÓN DE AMBIENTES DE DESARROLLO, PRUEBAS, CAPACITACIÓN, PREPRODUCCIÓN

ID	015
Nombre	Configuración de ambientes de desarrollo, pruebas, capacitación y preproducción
Descripción	Preparación y configuración de ambientes para desarrollos, procesos de aseguramiento de calidad y capacitaciones en los diferentes sistemas de información
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Funcionarios y contratistas del área de TI
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico Institucional. • Software de mesa de servicio (En fase de implementación) • Comunicaciones Unificadas (PBX) • Formulario digital. • Mensajería Instantánea.
Acuerdo de nivel de servicio	99%
Hallazgos u oportunidades de mejora	
Presupuesto estimado.	No está asignado. Sin embargo, es necesario que la Alta dirección estudie esta oportunidad de mejora.
Fecha de Inicio Estimada	Julio de 2026.

21.16 SERVICIO DE GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TI

ID	016
Nombre	Gestión de infraestructura de TI
Descripción	Administración y monitoreo de servidores, servidores de aplicaciones, servidores web, sistemas de información, herramientas de software, soluciones en la nube y demás elementos de infraestructura de TI
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Secretaría General Responsable TI
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico Institucional. • Software de mesa de servicio (En fase de implementación) • Comunicaciones Unificadas (PBX) • Formulario digital. • Mensajería Instantánea.

Acuerdo de nivel de servicio	24 horas máximo de atención a solicitudes de cambio
Hallazgos u oportunidades de mejora	Crear formularios y cuadros de control sobre estos servicios.
Presupuesto estimado.	\$ 112.952.971,10 - 38.867.031,00 los cuales son los presupuestos determinados para el mantenimiento y soporte del sistema administrativo y financiero JSP7WEB y el Servicio de Internet respectivamente. Sin embargo, es importante precisar, que la gestión de todo el componente no se logra abarcar con lo presupuestado. Requiere estudio de la Alta Dirección.
Fecha de Inicio Estimada	enero – febrero de 2026..

21.17 SERVICIO DE ADQUISICIÓN DE LICENCIAS DE SOFTWARE

ID	017
Nombre	Adquisición de Licencias de Software
Descripción	Servicio de adquisición de licencias de software requeridas para usar en los diferentes procesos de la organización
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Secretaría General Responsable TI
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico Institucional. • Software de mesa de servicio (En fase de implementación) • Comunicaciones Unificadas (PBX) • Formulario digital. • Oficio Interno.
Acuerdo de nivel de servicio	30 días calendario
Hallazgos u oportunidades de mejora	Actualizar
Presupuesto estimado.	\$ 58.445.197,60
Fecha de Inicio Estimada	mayo de 2026.

21.18 SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE APLICACIONES Y SISTEMAS OPERATIVOS

ID	018
Nombre	Mantenimiento de aplicaciones y Sistemas Operativos
Descripción	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio que se encarga de realizar cambios en los sistemas de información para: • Corregir errores recurrentes • Actualizar software base • Aumentar la capacidad funcional de la aplicación. • Actualizarlos o Reinstalarlos.
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Usuarios de los sistemas de información
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico Institucional. • Software de mesa de servicio (En fase de implementación) • Comunicaciones Unificadas (PBX) • Formulario digital.
Acuerdo de nivel de servicio	3 días de atención de mantenimientos correctivos o depende de del nivel de complejidad, se puede considerar más tiempo.
Hallazgos u oportunidades de mejora	Invertir en la actualización e instalación de nuevas licencias de Sistemas Operativos en los equipos de cómputo y portátiles del parque tecnológico funcional de la entidad. Así como garantizar por parte de la entidad de la contratación de los servicios de mantenimiento y soporte de los que se encuentran en uso.
Presupuesto estimado.	\$ 112.952.971,10 Ampara el mantenimiento y soporte del sistema administrativo y financiero JSP7WEB. sin embargo, es importante precisar por un estudio por parte de la Alta dirección para otro Sistema que se requieran implementar.
Fecha de Inicio Estimada	enero de 2026.

21.19 SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE BASES DE DATOS

ID	019
Nombre	Administración de bases de datos
Descripción	Servicio que se encarga de la administración de las bases de datos que maneja la entidad del Sistema JSP7WEB usuario de Consulta.

Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Secretaría General Responsable TI
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico Institucional. • Software de mesa de servicio (En fase de implementación) • Comunicaciones Unificadas (PBX) • Formulario digital. • Verbal • MATIS, Microsoft Teams. • Mensajería Instantánea
Acuerdo de nivel de servicio	De acuerdo a estimación
Hallazgos u oportunidades de mejora	Se recomienda contratar terceros expertos en estos servicios o invertir presupuesto y recurso humano ampliando el personal responsable TI de la entidad.
Presupuesto estimado.	\$ 112.952.971,10 Ampara el mantenimiento y soporte del sistema administrativo y financiero JSP7WEB.
Fecha de Inicio Estimada	enero de 2026.

21.20 SERVICIO DE GESTIÓN DE BACKUP

ID	020
Nombre	Gestión de BACKUP
Descripción	Servicio que se encarga de generar respaldo de datos de los sistemas de información, los cuales deberán ser realizados por cada usuario en sus espacios de OneDrive.
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Todas las áreas de la entidad y Secretaría General Responsable TI
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico Institucional. • Software de mesa de servicio (En fase de implementación) • Comunicaciones Unificadas (PBX) • Formulario digital.
Acuerdo de nivel de servicio	No aplica
Hallazgos u oportunidades de mejora	Se debe capacitar al personal sobre el uso de esta herramienta. Los respaldos deben ser diarios e incrementales.
Presupuesto estimado.	\$ 112.952.971,10 - 38.867.031,00 NOTA: Es un costo incluido dentro de los Servicios de Internet – 2026.
Fecha de Inicio Estimada	enero – febrero de 2026.

21.21 SERVICIO DE PRUEBAS DE VULNERABILIDAD

ID	021
Nombre	Pruebas de vulnerabilidades
Descripción	Servicio que se encarga de realizar pruebas de vulnerabilidades a la arquitectura de TI y a las diferentes aplicaciones de la entidad.
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Secretaría General Responsable TI
Horario de prestación del servicio	No aplica
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico Institucional. • Software de mesa de servicio (En fase de implementación) • Comunicaciones Unificadas (PBX) • Formulario digital. • Verbal • MATIS, Microsoft Teams. • Mensajería Instantánea
Acuerdo de nivel de servicio	2 veces al mes
Hallazgos u oportunidades de mejora	Se recomienda contratar terceros expertos en esta materia o invertir presupuesto y recurso humano ampliando el personal responsable TI de la entidad, para hacer estos ejercicios de pruebas.
Presupuesto estimado.	54.686.354,56 Es importante precisar que este estudio requiere aprobación de la Alta dirección para implementar este tipo de pruebas.
Fecha de Inicio Estimada	Julio de 2026.

21.22 SERVICIO DE GESTIÓN DE IDENTIDAD

ID	022
Nombre	Gestión de identidad
Descripción	Servicio que permite asignar recursos organizacionales a los funcionarios y contratistas de la entidad, así mismo, provee los mecanismos de autenticación y autorización para el acceso a estos recursos
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Todas las áreas de la entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico Institucional. • Software de mesa de servicio (En fase de implementación) • Comunicaciones Unificadas (PBX) • Formulario digital.
Acuerdo de nivel de servicio	4 horas hábiles
Hallazgos u oportunidades de mejora	
Presupuesto estimado.	No está estimado, sin embargo, es importante precisar un estudio por parte de la Alta dirección para implementar este tipo de estrategias.
Fecha de Inicio Estimada	Julio de 2026.

21.23 SERVICIO DNS

ID	023
Nombre	DNS
Descripción	Servicio que permite asignar nombre de dominio a los diferentes elementos que hacen parte de la red.
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Todas las áreas de la entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico Institucional. • Software de mesa de servicio (En fase de implementación) • Comunicaciones Unificadas (PBX) • Formulario digital.
Acuerdo de nivel de servicio	8 horas hábiles
Hallazgos u oportunidades de mejora	Se recomienda contratar terceros expertos en estos servicios o invertir presupuesto y recurso humano ampliando el personal responsable de TI de la entidad.
Presupuesto estimado.	\$ 52.905.000,30 NOTA: Es un costo incluido dentro de los Servicios de Internet - 2026
Fecha de Inicio Estimada	febrero de 2026.

23.24 SERVICIO DE VIRTUALIZACIÓN DE SERVIDORES

ID	024
Nombre	Servicio de Virtualización de servidores
Descripción	Servicio que permite Virtualizar Servidores Físicos en varias máquinas virtuales, las cuales pueden proveer a su vez servicios de hosting y aplicaciones a las diferentes soluciones de software.
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Todas las áreas de la entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico Institucional. • Software de mesa de servicio (En fase de implementación) • Comunicaciones Unificadas (PBX) • Formulario digital. • Verbal • MATIS, Microsoft Teams. • Mensajería Instantánea
Acuerdo de nivel de servicio	3 días hábiles
Hallazgos u oportunidades de mejora	
Presupuesto estimado.	No está estimado.
Fecha de Inicio Estimada	Abril de 2026.

23.25 SERVICIO DE SERVICIO DE SUPERVISIÓN DE PROVEEDORES DE TI

ID	025
Nombre	Servicio de supervisión de proveedores de TI
Descripción	Servicio que permite asegurar que los proveedores cumplan con las obligaciones contractuales de acuerdo con el manual de contratación de la entidad y la ley.
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Secretaría General Responsable TI
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico Institucional. • Software de mesa de servicio (En fase de implementación) • Comunicaciones Unificadas (PBX) • Formulario digital. • Verbal • MATIS, Microsoft Teams. • Mensajería Instantánea
Acuerdo de nivel de servicio	De acuerdo con estimación
Hallazgos u oportunidades de mejora	
Presupuesto estimado.	No requiere.
Fecha de Inicio Estimada	Enero – febrero y mayo de 2026.

23.26 SISTEMA DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN PARA LA GOBERNABILIDAD DEMOCRÁTICA - SIGOB

ID	026
Nombre	Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática - SIGOB
Descripción	Es un producto de la oferta corporativa del PNUD para América Latina y el Caribe y ha sido desarrollado con varias instituciones de la región en el curso de los últimos 17 años bajo la coordinación del Proyecto Regional del mismo nombre. Es un producto licenciado para derecho de uso de la Alcaldía de Cartagena y que extiende su uso por medio del principio de Transferencia de Conocimiento para las entidades centralizadas y descentralizadas que decidan tener su uso.
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Secretaría General Responsable TI
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico Institucional. • Software de mesa de servicio (En fase de implementación) • Comunicaciones Unificadas (PBX) • Formulario digital. • Verbal • Microsoft Teams. • Mensajería Instantánea
Acuerdo de nivel de servicio	De acuerdo con estimación
Hallazgos u oportunidades de mejora	Afianzar a todo el personal de Planta para los mismos hagan el uso adecuado de esta herramienta. Se solicitará formalmente a la – Alcaldía de Cartagena para que realice una capacitación sobre TRANSDOC.
Presupuesto estimado.	
Fecha de Inicio Estimada	Marzo de 2026.

23.27 POLITICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

ID	027
Nombre	Políticas de Seguridad de la Información
Descripción	Revisar y terminar estructurar las políticas de Seguridad de la Información de TRANSCARIBE S.A., las cuales deberán ser aprobadas por el Comité de Gestión y Desempeño.
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Secretaría General Responsable TI
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana

Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico Institucional. • Software de mesa de servicio (En fase de implementación) • Comunicaciones Unificadas (PBX) • Formulario digital. • Verbal • Microsoft Teams. • Mensajería Instantánea
Acuerdo de nivel de servicio	De acuerdo con estimación
Hallazgos u oportunidades de mejora	<p>Terminar de estructurar las políticas que se relacionan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Políticas de dispositivos móviles. 2. Políticas de teletrabajo. 3. Políticas de seguridad de los recursos humano. 4. Políticas de gestión de activos. 5. Políticas de control de acceso. 6. Políticas de seguridad física y del entorno. 7. Políticas de seguridad en las operaciones. 8. Políticas de seguridad de las comunicaciones. 9. Políticas de controles criptográficos. 10. Políticas de adquisición, desarrollo y mantenimiento de los sistemas. 11. Políticas de relaciones con los proveedores. 12. Políticas de gestión de incidentes de seguridad de la información. 13. Políticas de cumplimiento.
Presupuesto estimado.	
Fecha de Inicio Estimada	Abril – Julio – Octubre de 2026

23.28 DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS TECNOLÓGICOS DE TRANSCARIBE S.A. BAJO LA LEY 1672 DE 2013 RAEE

ID	028
Nombre	Disposición Final de Residuos Tecnológicos.
Descripción	Revisar, diagnosticar y dar en disposición final todos los elementos tecnológicos inservibles o descontinuados del parque tecnológico de la Entidad.
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Secretaría General Responsable TI
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico Institucional. • Software de mesa de servicio (En fase de implementación) • Comunicaciones Unificadas (PBX) • Formulario digital. • Verbal • Microsoft Teams. • Mensajería Instantánea
Acuerdo de nivel de servicio	De acuerdo con estimación
Hallazgos u oportunidades de mejora	Dar de baja a todos los elementos del parque tecnológico que estén inservibles o descontinuados. Proyectar convenio con empresas que se dediquen a esta actividad.
Presupuesto estimado.	
Fecha de Inicio Estimada	Abril de 2026

23.29 REGISTRO NACIONAL DE BASE DE DATOS - RNBD

ID	029
Nombre	Registro Nacional de Base de Datos - RNBD
Descripción	Reportar ante la Superintendencia de Industria y Comercio, todas las base de datos de la entidad – esto ante el Registro Nacional de Base de Datos - RNBD
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Secretaría General Responsable TI
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico Institucional. • Software de mesa de servicio (En fase de implementación) • Comunicaciones Unificadas (PBX) • Formulario digital.

	<ul style="list-style-type: none"> • Verbal • Microsoft Teams. • Mensajería Instantánea
Acuerdo de nivel de servicio	De acuerdo con estimación
Hallazgos u oportunidades de mejora	Registro Nacional de Base de Datos - RNBD
Presupuesto estimado.	0,00
Fecha de Inicio Estimada	Febrero de 2026

23.30 REGISTRO DATOS ABIERTOS.

ID	029
Nombre	Registro de datos abiertos,
Descripción	Reportar ante datos abiertos, los datos de la entidad.
Categoría	Gestión recursos
Usuario objetivo	Secretaría General Responsable TI
Horario de prestación del servicio	8 horas, 5 días a la semana
Canal de soporte	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico Institucional. • Software de mesa de servicio (En fase de implementación) • Formulario digital. • Mensajería Instantánea
Acuerdo de nivel de servicio	De acuerdo con estimación
Hallazgos u oportunidades de mejora	Crear sección en la página web de la entidad para tal fin.
Presupuesto estimado.	0,00
Fecha de Inicio Estimada	Julio de 2026

24. IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS, MAPA DE RUTA

Las estrategias se implementan por medio de proyectos que tienen un alcance, un tiempo de ejecución, y un costo definidos. Para tener control sobre el trabajo a corto, mediano y largo plazo de los proyectos se relacionan en los proyectos TI que para la vigencia 2026. Esto se coordinará por medio de responsable de TI.

Estos proyectos estarán en el Mapa de Ruta de los Proyectos TI para el 2026, en donde se especifican cada una de las actividades siguientes del proyecto que estará ejecutando la Entidad desde la Secretaría General por medio de su responsable TI y demás área inherentes a las estrategias del PETI.