



EDURBE

EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DE BOLÍVAR S.A.

RESOLUCIÓN No. 19-0283

Página 1 de 1

CODIGO: FT11-01-002

VERSIÓN N°: 001

FECHA DE APROBACIÓN: 2008-12-15

"Por la cual se adopta el Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones – PETI 2019 – 2022 de la Empresa de Desarrollo Urbano de Bolívar S.A.-EDURBE S.A.""

El Gerente y Representante Legal de la EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DE BOLÍVAR S.A. en ejercicio de sus atribuciones legales y administrativas, en concordancia con lo establecido en los artículos 13 y 28 del Decreto Ley 785 de 2005 y,

CONSIDERANDO:

Que EDURBE S.A es una compañía por Acciones, asimilada a las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, con Capital integralmente público de creación legal, con tutela gubernamental del Distrito de Cartagena de Indias.

Que mediante las leyes 1581 de 2012 y 1712 de 2014, se establecen disposiciones generales para la protección de datos personales y se crea la Ley de Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, respectivamente.

Que el Decreto 1083 de 2015 y su modificación mediante Decreto 1499 de 2017, y el 612 de 2018 del DAFP, establece que los organismos y entidades de los órdenes nacional y territorial deben liderar la gestión estratégica de las TIC mediante la definición, implementación, ejecución, seguimiento y divulgación de un PETI.

Que el Decreto 1078 de 2015, contempló en el artículo 2.2.9.1.2, los instrumentos para implementar la estrategia de Gobierno en Línea, dentro de los cuales se exige la elaboración por parte de cada entidad de un Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – PETI, que se encuentre alineado con la normatividad relacionada con las políticas de TI.

Que el PETI, es el documento mediante el cual se define la estrategia bajo la cual se espera que las tecnologías de la información se integran con la misión, visión y objetivos institucionales.

Que conforme a los principios de "Prioridad al acceso y uso de las TIC" y la masificación del Gobierno en Línea, ahora Gobierno Digital, consagrados respectivamente en los numerales 1º y 8º del artículo 2 de la Ley 1341 de 2009, las entidades públicas deberán priorizar el acceso y uso a la tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) en la producción de bienes y servicios, así como adoptar todas las medidas necesarias para garantizar el máximo aprovechamiento de las tecnologías de la información en el desarrollo de sus funciones, con el fin de lograr la prestación de servicios eficientes a los ciudadanos.

Que es función del Gerente expedir los actos que sean necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la entidad, con sujeción a las disposiciones legales vigentes.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptase el Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones – PETI de EDURBE S.A., el cual estará vigente durante el periodo 2019 – 2022, y forma parte integral de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Implementación y seguimiento. La Subdirección Administrativa y Financiera diseñará y pondrá en marcha la estrategia institucional encaminada a coordinar con las demás dependencias de EDURBE S.A., la implementación, seguimiento y evaluación permanente de las acciones de ejecución de las disposiciones de que trata la presente resolución.

ARTÍCULO TERCERO: Divulgación del PETI. La Subdirección Administrativa y Financiera, dispondrá lo necesario para que el presente manual sea publicado en el Portal de la Entidad y dado a conocer en las dependencias de la misma.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

30 DIC. 2019

JAVIER TOLOZA AMARIS
Gerente

APA

Proyectó: Aprada

Revisó: Ramiro Romafía H. - Subdirector Administrativo y Financiero



EDURBE

EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DE BOLÍVAR S.A.

**PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION
Y COMUNICACIONES**

Página 1 de 13

CODIGO: OD-03-001

VERSIÓN N°: 1

FECHA DE APROBACIÓN:

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES PETI - 2019-2022

DICIEMBRE DE 2019



EDURBE

EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DE BOLÍVAR S.A.

**PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION
Y COMUNICACIONES**

Página 2 de 13

CODIGO: OD-03-001

VERSIÓN N°: 1

FECHA DE APROBACIÓN:

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.
2. OBJETIVOS.
3. ALCANCES.
4. TERMINOS Y DEFINICIONES.
5. ASPECTOS GENERALES DEL PLAN ESTRATEGICO DE LA TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN –PETI.
6. MAPA DE RUTA PETI.
7. TRÁMITES Y SERVICIOS.



EDURBE

EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DE BOLÍVAR S.A.

**PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION
Y COMUNICACIONES**

Página 3 de 13

CODIGO: OD-03-001

VERSIÓN N°: 1

FECHA DE APROBACIÓN:


1 INTRODUCCIÓN

La planeación estratégica se define como el proceso a través del cual las entidades u organizaciones identifican y analizan su situación actual, establecen o ajustan su misión, visión y objetivos, y definen las estrategias y acciones que se deben emprender para alcanzar los objetivos. La planeación estratégica se constituye como una herramienta de gestión fundamental, que permite, además, hacer seguimiento permanente al avance de las estrategias y acciones formuladas, facilitando la identificación de posibles desviaciones y la adopción de correctivos o nuevas acciones que garanticen el logro de los objetivos trazados.

La tecnología y la revolución digital ha ganado un gran espacio en la industria colombiana convirtiéndose hoy en el principal personaje en la escala organizacional de las entidades del estado, lo que conlleva a que las empresas apoyen la franja tecnológica en pro que se logren con este aporte los objetivos misionales, en ese sentido el plan que se desarrolla en el presente documento es parte fundamental de la estrategia de EDURBE S.A.

De hecho, todos los procesos tecnológicos en la organización tendrán como propósito, definir e implementar proyectos que apoyen e impulsen su desarrollo, frente a necesidades de que tiene las entidades de mantener un crecimiento sostenible en el tiempo.

Razones por las cuales, EDURBE S.A. S.A., asume un modelo para generar una estructura de gestión que garantice que sus futuras proyecciones técnicas estarán inmersas dentro del PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN – PETI.

 EDURBE	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DE BOLÍVAR S.A.		
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES		
Página 4 de 13	CODIGO: OD-03-001	VERSIÓN N°: 1	FECHA DE APROBACIÓN:

2. OBJETIVO

Establecer políticas, y estrategias para el desarrollo del área de sistemas de EDURBE S.A. con el fin de asegurar en los próximos 4 años una estabilidad sistemática que corresponda a las necesidades de nuestros clientes.

Brindar el servicio y soporte sistemáticos a la entidad, con base en nuestros principios éticos (Honestidad, Transparencia, Justicia, Responsabilidad, Lealtad, Compromiso, Libertad, Respeto, Servicio, Disciplina, Tolerancia).

Definir y planificar las estrategias e iniciativas en Tecnologías de la Información, que permitan a la entidad el aprovechamiento eficaz y eficiente de la información que da soporte a los procesos estratégicos y misionales, así como a los procesos de apoyo.

2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

1. Optimizar la organización interna del área de Sistemas de Información de EDURBE S.A., o en su defecto crear una nueva estructura jerárquica en la que se puedan establecer varios cargos y funciones para conseguir los objetivos que se tracen por está.
2. Mantener el Sistema Administrativo y Financiero SYSMAN con las mejoras implementadas en el ambiente NIIF (Contable y Activo Fijo.) incluyendo la adquisición de un módulo de Almacén y Factura que incluya también un flow de Sistemas Web para que el usuario o cliente externo (Consulte sus pagos, Cuentas y Certificados).
3. Revisar y construir políticas de:
 - a. Seguridad informática (software y de hardware).
 - b. Compra de equipos computacionales, de comunicaciones y de sistemas interrumpido de energía.
 - c. Adquisición y licenciamiento de software
 - d. Capacitación en informática a todas las áreas de la entidad.
4. Establecer las estrategias y planes de acción del área de Sistemas de Información.
5. Establecer estándares de desarrollo y documentación de los Sistemas de Información.



6. Replantear una reingeniería total al programa de Gestión Documental y de Archivística de la Entidad.
7. Promulgar a todos los niveles de la entidad la perspectiva organizacional que tienen las Tecnologías de la Información – TI en nuestra entidad.
8. Brindar lineamientos y principios para el control en las actividades de adquisición, el uso y la administración de los recursos tecnológicos.
9. Proyectar planes de transformación tecnológica a todos los niveles de nuestra entidad.
10. Explotar al máximo los recursos tecnológicos que están a disposición de la entidad; en pro de generarle valor a la estrategia organizacional adoptada.
11. Optimizar los costos de inversión, sin que esto disminuya la calidad de nuestros recursos tecnológicos.

3. ALCANCE

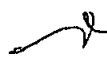
El plan estratégico de tecnología de información – PETI se orientará en el mejoramiento de la estrategia de la gerencia y demás dependencias de la entidad, soportado en análisis del pensamiento estratégico organizacional y definición de las mejores alternativas de crecimiento tecnológico existente en el mercado global.

El PETI de EDURBE S.A. se orientará en lograr el cumplimiento de todos aquellos lineamientos propuestos por parte del Gobierno Nacional a través de las estrategias de Gobierno Digital del Ministerio de las Comunicaciones.

4. 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.





EDURBE

EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DE BOLÍVAR S.A.

**PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION
Y COMUNICACIONES**

Página 6 de 13

CODIGO: OD-03-001

VERSIÓN N°: 1

FECHA DE APROBACIÓN:

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, 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

 EDURBE	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DE BOLÍVAR S.A.		
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES		
Página 7 de 13	CODIGO: OD-03-001	VERSIÓN N°: 1	FECHA DE APROBACIÓN:

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.



 EDURBE	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DE BOLÍVAR S.A.		
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES		
Página 8 de 13	CODIGO: OD-03-001	VERSIÓN N°: 1	FECHA DE APROBACIÓN:

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.





EDURBE

EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DE BOLÍVAR S.A.

**PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION
Y COMUNICACIONES**

Página 9 de 13

CODIGO: OD-03-001

VERSIÓN N°: 1

FECHA DE APROBACIÓN:

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.

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.



EDURBE

EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DE BOLÍVAR S.A.

**PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION
Y COMUNICACIONES**

Página 10 de 13

CODIGO: OD-03-001

VERSIÓN N°: 1

FECHA DE APROBACIÓN:

5. PERSPECTIVA DE LA PLANEACION ESTRATEGICA DE TECNOLOGIA DE INFORMACION - PETI

El modelo de planeación estratégica de tecnología de información está basado en la definición de una estructura de aplicación que permita de manera sistemática y a través de etapas orientar las actividades para establecer, implementar, operar, hacer seguimiento, revisar, mantener y mejorar el plan estratégico de tecnología de información a través del tiempo; los elementos que la componen son:

a. ETAPA I – Análisis de la situación actual (Diagnóstico)

La tarea de establecer el plan estratégico de tecnología de información – PETI, se inicia a partir de un análisis de la situación actual orientado a componentes tales como, la estrategia del uso y apropiación de la tecnología, los sistemas de información, los servicios tecnológicos, la gestión de la información, el gobierno TI y análisis financiero, el cual nos da la visión general del modelo funcional actual de nuestra entidad.

El análisis de la situación actual, se enfocará en la evaluación de tres aspectos fundamentales: estrategias de negocio, modelo operativo y modelo de TI, para permitir establecer su interacción y alineación entre ellos para el cumplimiento de los compromisos de EDURBE S.A. S.A.

A partir del resultado del diagnóstico se podrá comprender el estado de la nuestra entidad con respecto a su problemática tecnológica, nivel de madurez tecnológica, y oportunidades de mejoramiento, para así, identificar las alternativas de solución y propuestas de fortalecimiento en los procesos tecnológicos de este. Buscando un soporte y servicio orientado a la estrategia de negocio, a la eficiencia y eficacia de los procesos de la EDURBE S.A. S.A.



EDURBE

EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DE BOLÍVAR S.A.

**PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION
Y COMUNICACIONES**

Página 11 de 13

CODIGO: OD-03-001

VERSIÓN N°: 1

FECHA DE APROBACIÓN:

b. ETAPA II – Entendimiento estratégico

Las actividades se relacionarán con la creación de un modelo de la organización, a partir del análisis del entorno y el establecimiento de la estrategia de negocio o entendimiento estratégico, que permita determinar la construcción del plan estratégico de tecnología de información - PETI, siempre orientado a la estructura de la organización y la arquitectura de información.

El resultado del análisis del entorno, fortalezas, debilidades, oportunidades y riesgos permitirán identificar el modelo óptimo para el impulso organizacional basado en el apoyo tecnológico.

La etapa II finalizará con la construcción de una arquitectura de información, que identifique las necesidades globales de información de EDURBE S.A.

c. ETAPA III – Modelo de gestión TI

EDURBE S.A. S.A creará y desarrollará el modelo de gestión de tecnología de información, el cual deberá incluir lineamientos, controles de las interfaces o interacciones de los componentes tecnológicos y las aplicaciones de información existente y por venir. Dicho modelo deberá además identificar y proponer soluciones tecnológicas para asegurar ventaja estratégica o competitiva para la entidad.

El modelo de tecnología de información estará orientado a transformar las estrategias de negocio en estrategias de tecnología de información; posteriormente, deberá definir la construcción de la arquitectura de sistemas, bajo el marco para la identificación de los recursos tecnológicos requeridos.

La definición del modelo TI deberá identificar, además, los elementos clave y las características esenciales de la arquitectura tecnológica, lineamientos informáticos que deban ser cumplidos a nivel de hardware, software y comunicaciones, en función de asegurar el soporte e impulso a la operación de los procesos y estrategias de negocio basadas en arquitectura informática.



EDURBE

EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DE BOLÍVAR S.A.

**PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION
Y COMUNICACIONES**

Página 12 de 13

CODIGO: OD-03-001

VERSIÓN N°: 1

FECHA DE APROBACIÓN:

6. MAPA DE RUTA PETI


DESCRIPCIÓN

El Mapa de ruta busca que los ciudadanos puedan acceder a una oferta de potenciales trámites y servicios de EDURBE S.A. S.A. prioritarios que no están en línea y que son los que más solicitan en las áreas de Contabilidad, Tesorería y en general la modernización de nuestro proceso de Gestión Documental en el componente de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRS) entre otros puntos.

Con esta iniciativa, nuestra entidad trabajará para que las personas puedan hacer los servicios y potenciales trámites más importantes que requieran en línea, sin desplazarse a la entidad, sin hacer filas, para que de esta forma puedan ahorrar tiempo y probablemente dinero.

La iniciativa del Mapa de ruta es el resultado de un trabajo articulado entre la Gerencia y la Subdirección Administrativa y Financiera de la entidad. Para dar cumplimiento a lo exigido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Min TIC); todo esto, con el fin de mejorar la atención, la eficiencia, la simplificación y estandarización de los servicios y trámites en línea que ofrecen EDURBE S.A. S.A. para que de esta forma logremos ser una empresa más eficiente y transparente gracias al uso de la tecnología de la Información y la Comunicación.

Los tres (3) proyectos definidos para el Mapa de ruta se implementarán a través de una estrategia denominada La Ruta del Mejoramiento Continuo en la que participarán actores los interesados internos y externo si se da el caso.

 EDURBE	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DE BOLÍVAR S.A.		
	PLAN ESTRATEGICO DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y COMUNICACIONES		
Página 13 de 13	CODIGO: OD-03-001	VERSIÓN N°: 1	FECHA DE APROBACIÓN:

7. TRÁMITES Y SERVICIOS.

Expedición de Certificado de Ingresos y Retenciones

Tipología: trámites y servicios

Entidad líder del proyecto: EDURBE S.A.

Área encargada: Subdirección Administrativa y Financiera.

El objetivo de este proyecto es facilitar los procesos necesarios para la expedición del Certificado de Ingresos y Retenciones, logrando que los contratistas y funcionarios puedan solicitar por medio de nuestro Portal Web este documento. Con este servicio, se busca evitar que los contratistas y funcionarios tengan que desplazarse e incurran en gasto de transporte y tiempo. Al momento de necesitar este certificado.

Expedición de Certificado de Retención de Impuesto de Industria y Comercio.

Tipología: trámites y servicios

Entidad líder del proyecto: EDURBE S.A.

Área encargada: subdirección Administrativa y Financiera.

El objetivo de este proyecto es facilitar los procesos necesarios para la expedición del Certificado de Retención de Impuesto de Industria y Comercio, logrando que los contratistas y funcionarios puedan solicitar por medio de nuestro Portal Web este documento. Con este servicio, se busca evitar que los contratistas y funcionarios tengan que desplazarse e incurran en gasto de transporte y tiempo. Al momento de necesitar este certificado.

Recibo, Seguimiento, Respuesta y Control de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias. (PQRDS)

Tipología: trámites y servicios

Entidad líder del proyecto: EDURBE S.A.

Áreas encargadas: Gerencia, Secretaria General, Subdirección Administrativa y Financiera, Oficina de Control Interno.

El objetivo de este proyecto es facilitar los procesos de Recibo, Seguimiento, Respuesta y Control de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias. (PQRDS) que por Ley el ciudadano puede radicar en nuestra institución. Con esto se logra mostrar al ciudadano un gobierno abierto y con transparencia. Ha este servicio se puede acceder por medio de nuestro Portal Web. Con este trámite, se busca evitar que los ciudadanos tengan que desplazarse e incurran en gasto de transporte y tiempo. Al momento de necesitar realizar una Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias o Sugerencias.