

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P. NIT. 844.000.750-4</p>	<b>RESOLUCIONES</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2017-02-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.05.07
			<b>Versión</b> 05	

RESOLUCIÓN No. 00733 DE JUNIO 18 DE 2024

Página 1 de 13

### **RESOLUCIÓN No. 00733 DE JUNIO 18 DE 2024**

"Por medio de la cual se establece el Marco de Gobierno de TIC de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE E.S.P".

#### **LA AGENTE ESPECIAL DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL E.I.C.E. E.S.P., EN ADELANTE LA EMPRESA, EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES Y ATRIBUCIONES ESTATUTARIAS, Y**

#### **CONSIDERANDO:**

Que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ordenó la toma de posesión de la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE ESP (EAAAY EICE ESP) mediante la Resolución No. SSPD – 20231000620935 del 04/10/2023.



Que la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal es una empresa Industrial y Comercial del estado del orden municipal, creada mediante Decreto 026 de 1997 y el Acuerdo No. 009 de 2010.

Que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios determinó el objeto de la toma de posesión de la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE ESP (EAAAY EICE ESP) mediante la Resolución No. SSPD – 202410000479785 del 02/02/2024, la cual determinó que la modalidad de la toma de posesión será la de Administración.

Que mediante Resolución No. 0520 del 18 de mayo de 2018, LA EMPRESA adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – y en el artículo No. 2, numeral 5 se establece la Política de Gobierno Digital; TIC para servicios y TIC par gobierno abierto, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.

Que el Ministerio de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), a través del Decreto 1008 del 14 de junio de 2018, publicó la política de Gobierno Digital, cuyo objetivo es incentivar el uso y aprovechamiento de las TICs para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos e innovadores, que generen valor público en entorno de confianza digital. Y que dicho decreto forma parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y se integra con las políticas de Gestión y Desempeño Institucional en la dimensión operativa de Gestión para el Resultado con Valores, que busca promover una adecuada gestión interna de las entidades y un buen relacionamiento con el ciudadano a través de la participación y prestación de servicios de calidad. Este Decreto da paso a la Política de Gobierno Digital y deja atrás la Estrategia de Gobierno en Línea.



 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT. 844.900.755-4</p>	<b>RESOLUCIONES</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2017-02-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.05.07
			<b>Versión</b> 05	

RESOLUCIÓN No. 00733 DE JUNIO 18 DE 2024

Página 2 de 13

Que el numeral 3.2.1.3. del manual operativo del sistema de gestión MIPG versión 2 que trata la Política de Gobierno Digital, busca promover el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC, para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital.

Que mediante Resolución No. 00732 del 18 de junio de 2024, LA EMPRESA actualizó el Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI), ampliándolo al ámbito de las comunicaciones, con lo cual estableció el Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones (PETIC) para el período comprendido entre el año 2024 y el 2026.

Que el PETIC establece como uno de sus proyectos la definición del Marco de Gobierno de TIC que será aplicado en LA EMPRESA.

En virtud de lo expuesto, la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP,

### RESUELVE



**ARTÍCULO PRIMERO. GENERALIDADES.** Adóptese las siguientes generalidades, en el despliegue del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (PETIC) de LA EMPRESA, definiendo el enfoque propuesto para el Marco de Gobierno para las TIC con el objetivo de implementar la gobernabilidad de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones teniendo en cuenta las necesidades requeridas para contribuir a asegurar la ejecución óptima de los lineamientos del PETIC.

El Marco de Gobierno, hace parte del componente estratégico, es una responsabilidad de la alta dirección de LA EMPRESA; constituye una parte esencial del gobierno de la empresa en su conjunto y aglutina la estructura organizativa y directiva necesaria para asegurar que las TIC soportan y facilitan el desarrollo de los objetivos estratégicos definidos.

El Marco de Gobierno para las TIC, considera los siguientes aspectos básicos:

- Decisiones clave de alto nivel de acuerdo con el marco de Gobierno Corporativo.
- Comité de decisión TIC con realización de actividades de seguimiento y monitoreo de desempeño y beneficios.
- Diseño del área TIC y sus estructuras de gobierno.
- Definición y establecimiento de políticas TIC.
- Articulación de procesos TIC con estándares y mejores prácticas.
- Definición de procedimientos para habilitar los servicios ofrecidos por el área TIC de LA EMPRESA.

*Handwritten signature/initials*

	<b>RESOLUCIONES</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2017-02-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.05.07
			<b>Versión</b> 05	

RESOLUCIÓN No. 00733 DE JUNIO 18 DE 2024

Página 3 de 13

- Normalización de puestos de trabajo y alineación con las competencias del talento humano TIC requeridas, gestión de la comunicación y del cambio.
- Definición del servicio para el adecuado soporte tecnológico.



La implementación de este Marco de Gobierno para las TIC se realizará en forma progresiva sin dejar de lado ninguno de los aspectos antes mencionados.

El Marco de Gobierno para las TIC se define con el objetivo de mejorar la gestión en el área encargada de las TIC en LA EMPRESA para:

- Asegurar que la estrategia TIC está alineada con la estrategia de negocio.
- Obtener un retorno a la inversión positivo a partir de las inversiones en la infraestructura TIC.
- Tener un marco de referencia para la toma de decisiones y gestión de los servicios ofrecidos por TIC.
- Servir de complemento a la Política de TIC que define LA EMPRESA, la cual debe ser una sola que abarque las condiciones propias de operación de ésta en el cumplimiento de la normatividad vigente y aplicable a las Entidades del Estado y/o las buenas prácticas que se puedan adoptar de empresas del sector privado.
- Proveer calidad e información de manera ágil y efectiva.
- Manejar los riesgos asociados a la infraestructura TIC y los servicios soportados por ésta.
- Cumplir con el marco regulatorio.
- Garantizar un empleado comprometido con las iniciativas desarrolladas por TIC.

Beneficios de contar con un Marco de Gobierno para las TIC



	<b>RESOLUCIONES</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2017-02-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.05.07
			<b>Versión</b> 05	

RESOLUCIÓN No. 00733 DE JUNIO 18 DE 2024

Página 4 de 13

<b>Alineamiento estratégico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegura que los procesos de TIC se encuentran integrados y orientados con los lineamientos estratégicos establecidos por LA EMPRESA</li> </ul>
<b>Creación de valor</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica las iniciativas que se deben ejecutar para mejorar los procesos</li> <li>• Realiza la entrega de los distintos componentes de servicio garantizando una cobertura adecuada de las expectativas y objetivos planteados (tiempo, presupuestos y beneficios previstos).</li> </ul>
<b>Gestión de riesgos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifica los riesgos (impacto en los activos, amenazas y vulnerabilidades) y define controles para mitigarlos, incluyendo su medición y seguimiento</li> </ul>
<b>Gestión de recursos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta con colaboradores en TIC con las competencias y conocimientos requeridos.</li> <li>• Cuenta con recursos económicos para las TIC de acuerdo con los lineamientos estratégicos de LA EMPRESA.</li> <li>• Define e implementa planes de formación</li> </ul>
<b>Medición de resultados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación, de forma continua, para implementar acciones de mejora del desempeño y los procesos.</li> <li>• Incorpora en el cuadro de mando de indicadores los asociados a TIC para identificar el impacto de los objetivos de TIC en LA EMPRESA facilitando el logro de alinear TIC con los objetivos empresariales.</li> </ul>

**ARTÍCULO SEGUNDO. DEFINICIONES:** Adoptar las siguientes definiciones en el Marco de Gobierno de las TIC de LA EMPRESA se toman las siguientes definiciones como referente aclaratorio.

- **ADMINISTRACIÓN TIC:** Son los procesos requeridos y sus controles para lograr los objetivos estratégicos establecidos por la dirección de la organización. Está sujeta a la guía y monitoreo establecidos mediante el Gobierno TIC.
- **Arquitectura Empresarial:** Es un mecanismo utilizado para traducir las necesidades de negocio en soluciones tecnológicas, está conformada por 3 pilares o puntos de vista independientes e interrelacionados:
  - a) Punto de vista del negocio:** Este punto de vista trata con aspectos funcionales, procesos y organización de LA EMPRESA. Está relacionado con el marco de procesos que se toma como referencia en LA EMPRESA para la definición y operación de sus procesos.
  - b) Punto de vista de Información:** Está relacionado con la información requerida para el desarrollo de los procesos de LA EMPRESA, las reglas de negocio aplicadas a las necesidades de información y los mecanismos de integración de

*MAH*

	<b>RESOLUCIONES</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2017-02-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.05.07
			<b>Versión</b> 05	

RESOLUCIÓN No. 00733 DE JUNIO 18 DE 2024



Página 5 de 13

la información a través de los diferentes procesos. La arquitectura de información conlleva modelos de negocio, modelos organizacionales, modelos de procesos, modelos de objetos y modelos de datos.

**c) Punto de vista tecnológico TIC:** Está relacionado con los componentes de tecnología (Hardware, Software, Metodologías, Comunicaciones, Seguridad) que soportan los procesos misionales (de la cadena de valor) y los no misionales (de soporte administrativo) de LA EMPRESA.

- **Gobierno Corporativo:** El gobierno corporativo es el conjunto de normas, principios y procedimientos que regulan la estructura y el funcionamiento de los órganos de gobierno de una empresa. En concreto, establece las relaciones entre la Junta Directiva, el Consejo de Administración, los Accionistas y demás partes interesadas, y estipula las reglas por las que se rige el proceso de toma de decisiones en la compañía para la generación de valor.
- **Gobierno TIC:** Es una metodología de trabajo orientada a proveer las estructuras que unen los procesos de los recursos de información TIC con las estrategias y los objetivos de LA EMPRESA. El Marco de Gobierno para las TIC integra e institucionaliza las mejores prácticas de planificación y organización, adquisición e implementación, entrega de servicios y soporte, y monitoreo del rendimiento de TIC para asegurar que la información de la empresa y las tecnologías relacionadas soportan los objetivos del negocio.
- **Marco de Gobierno de TIC:** *"Es el conjunto de responsabilidades y prácticas ejercidas por el consejo y la dirección ejecutiva con el objetivo de proporcionar dirección estratégica, asegurar que los objetivos se alcanzan, que los riesgos se gestionan adecuadamente y verificar que los activos de la empresa se utilizan de una manera responsable"* (IT - Governance Institute).
- **Modelo de Seguridad y Contingencia TIC:** Es el conjunto de lineamientos, normas, procedimientos y estándares de seguridad y contingencia que contribuyen al desarrollo armónico de la infraestructura TIC y marca claramente las directrices que permitirán alcanzar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de LA EMPRESA, así como la continuidad de sus operaciones ante un evento que las interrumpa.
- **Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones (PETIC):** Es el programa de desarrollo y evolución de las TIC en LA EMPRESA, éste consolida la visión de TIC a la luz de la estrategia empresarial y la correspondiente estrategia de TIC, así como la identificación de los proyectos TIC, con su respectivo presupuesto de Inversión y gastos en todo su ciclo de vida.



	<b>RESOLUCIONES</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2017-02-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.05.07
			<b>Versión</b> 05	

RESOLUCIÓN No. 00733 DE JUNIO 18 DE 2024

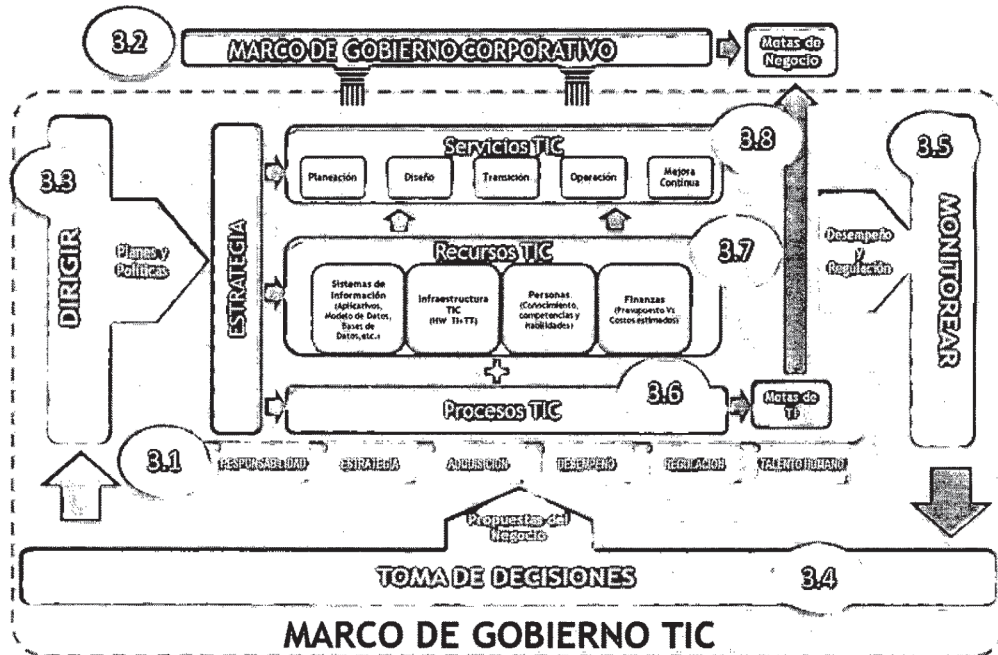
Página 6 de 13

- **Uso de las TIC:** Planificación, diseño, desarrollo, despliegue, operación, gestión y aplicación de las TIC para cumplir con las necesidades del negocio. Incluye tanto la demanda como la oferta de servicios TIC por dependencias internas, unidades especializadas de TIC, proveedores externos y empresas prestadoras de servicios públicos.
- **VAL TI (Tecnologías de Información):** También conocida como Generación de valor para la Empresa o Buen Gobierno de las Inversiones en TI, es una metodología orientada a ayudar a las empresas a lograr un valor óptimo de las inversiones de negocio posibilitadas por las TIC a un costo económico, y con un nivel conocido y aceptable de riesgo

**ARTÍCULO TERCERO. MARCO DE GOBIERNO PARA LAS TIC EN LA EMPRESA:**  
*Adóptese el Marco de Gobierno para las TIC en LA EMPRESA. El Marco de Gobierno para las TIC para la toma de decisiones de TIC en LA EMPRESA está enmarcado dentro del conjunto de mejores prácticas planteadas por la ISO 38500, que a su vez abarca los controles propuestos por COBIT (Control Objectives for Information and related Technology), y Val IT (Marco de gobernabilidad que se puede utilizar para crear valor de negocio de las inversiones en TI) que se enfocan en garantizar el apoyo a los procesos de negocio de la organización. Su estructura incluye mecanismos de aseguramiento basado en controles, así como una orientación hacia los servicios que son ofrecidos a las demás áreas de negocio, teniendo en cuenta principios fundamentales para el adecuado uso de las tecnologías de información y las comunicaciones en LA EMPRESA.*

**ARTÍCULO CUARTO. COMPONENTES:** Acójase los siguientes componentes para el Marco de Gobierno de TIC en LA EMPRESA. La siguiente figura presenta un bosquejo del marco de Gobierno de TIC para la EMPRESA.

*MA*



A continuación se describe cada uno de los componentes del modelo.

**4.1 Principios.** Se encargan de expresar el comportamiento que desea la organización se tome como guía en la toma de decisiones asociadas a las TIC, teniendo claro que cada uno de ellos se refiere a lo que debería suceder y describe cómo, cuándo o por quién deben ser ejecutados

Los seis principios que rigen el buen Gobierno de TI son:

**Principio Responsabilidad** Se encarga de asegurar que, individual y colectivamente, en LA EMPRESA se entienden y aceptan las responsabilidades que les competen y se identifica quién tiene la autoridad para realizar las acciones a su cargo.



**Principio Estrategia.** Se encarga de asegurar que las estrategias de negocio y la estrategia TIC están debidamente alineadas

**Principio Adquisición.** Se encarga de asegurar que las adquisiciones e inversiones en TIC se llevan a cabo por razones válidas y procedimientos establecidos

**Desempeño.** Este principio está enfocado en asegurar que TIC cuente con el desempeño requerido por el negocio.

**Cumplimiento regulatorio.** Este principio está enfocado en asegurar que TIC cumple las obligaciones (regulación, legislación), políticas internas, estándares



	<b>RESOLUCIONES</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2017-02-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.05.07
			<b>Versión</b> 05	

RESOLUCIÓN No. 00733 DE JUNIO 18 DE 2024

Página 8 de 13

y directrices establecidas. Se materializa a través de la construcción de una única Política de TIC que abarque las condiciones propias de operación de LA EMPRESA en el cumplimiento de la normatividad vigente y aplicable a las Entidades del Estado y/o las buenas prácticas que se puedan adoptar de empresas del sector privado.

**Factor Humano.** Este principio está enfocado en asegurar que las políticas y prácticas TIC tienen en cuenta el factor humano



**4.2. Marco de Gobierno Corporativo.** En LA EMPRESA el Gobierno Corporativo está compuesto por las Resoluciones y/o los actos administrativos que establecen la manera como LA EMPRESA debe actuar con los diferentes actores con los que tiene relación.

El área de TIC debe tener en cuenta el marco de gobierno corporativo para efectuar sus adquisiciones y gestión.

En la figura 3, los numerales 3.3, 3.4 y 3.5 se refieren al gobierno de las TIC propiamente dicho, el Marco de Gobierno estipula que las áreas encargadas de las TIC deberían gobernar a través de tres tareas principales que son:

- 4.3. Dirigir:** Esta tarea tiene como objetivo la definición e implementación de los mecanismos de gestión por el responsable del área TIC, el Comité de TIC y el área responsable del talento humano. Los aspectos a definir, son entre otros:
- La definición de políticas y lineamientos para el uso de TIC y la gestión del PETIC.
  - La definición de la participación proactiva en el mejoramiento del uso de la tecnología por parte de los empleados de LA EMPRESA.
  - La aplicación de metodología de riesgos de LA EMPRESA en los proyectos de TIC
  - La adquisición de activos TIC que esté alineada con los objetivos de LA EMPRESA.
  - Alineación de los colaboradores del área TIC con los valores corporativos
  - La divulgación de este Marco de Gobierno para las TIC a toda LA EMPRESA.
  - Elaboración de acuerdos de desempeño individual, para los colaboradores de TIC, teniendo en cuenta las competencias definidas para el talento humano de TIC
- 4.4. Evaluar:** Esta tarea tiene como objetivo medir la idoneidad de las prácticas de gestión y los controles de TIC, está a cargo del Comité de TIC e incluye la revisión periódica de:
- Las iniciativas del negocio y su articulación con las TIC



	<b>RESOLUCIONES</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2017-02-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.05.07
			<b>Versión</b> 05	

RESOLUCIÓN No. 00733 DE JUNIO 18 DE 2024

Página 9 de 13

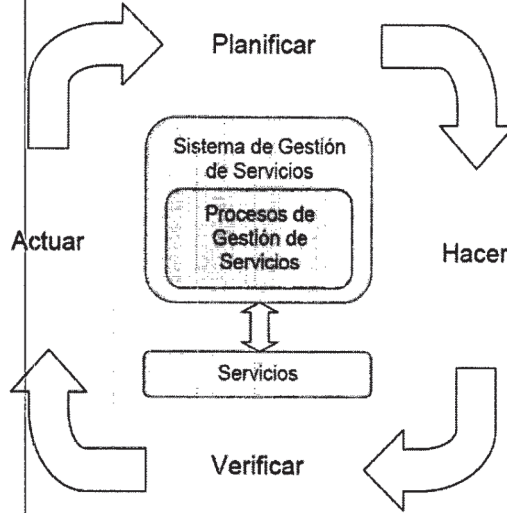
- El desarrollo de Servicios TIC (los actuales que puedan ser modificados y/o los nuevos que puedan prestarse)
- La adquisición de recursos TIC
- El mejoramiento de Procesos TIC
- La ejecución de Proyectos TIC
- Gestión del talento humano del área TIC
- El apoyo de las TIC en la normatividad interna y externa.

**4.5. Monitorear:** Esta tarea implica la definición de los mecanismos para introducir el gobierno TIC en las operaciones diarias de LA EMPRESA y para supervisar y medir el éxito de las mejoras en el gobierno de las TIC. Esta tarea, que será realizada por el Comité de TIC y el responsable del área de TIC, incluye entre otras:

- La aplicación los mecanismos de Gobierno de las TIC definidos.
- Medir el desempeño de las TIC por medio del cuadro de mando integral (uso de servicios y recursos).
- Verificar que los indicadores TIC están enmarcados en el cuadro de mando de LA EMPRESA.
- Verificar el cumplimiento de la normatividad interna y mejorar propuestas por las auditorías.
- La medición de cumplimiento en el logro de los objetivos de acuerdo a lo presupuestado.
- La medición de la efectividad en las inversiones de TIC
- El monitoreo de la calidad en los procesos de contratación con terceros
- El monitoreo del Clima Organizacional

**4.6. Procesos TIC.** Los procesos TIC se enmarcan en la Norma ISO 20000 (un estándar internacional para la gestión de servicios) que establece un sistema de gestión de los servicios basado en diferentes procesos integrados entre sí, de forma que el diseño, transición, provisión y mejora de los servicios cumplen con los requisitos establecidos y aporten valor, tanto al cliente como al proveedor del servicio. Así mismo, el estándar establece la necesidad de aplicar la metodología PHVA, de mejora continua, a todos los elementos del sistema de gestión y a los propios servicios, de forma que todos ellos sean diseñados, implementados, operados, verificados y mejorados en procesos cíclicos que contribuyan a su mejora continua. La siguiente figura muestra la representación gráfica del objetivo de calidad en la prestación de los servicios

*M/A*



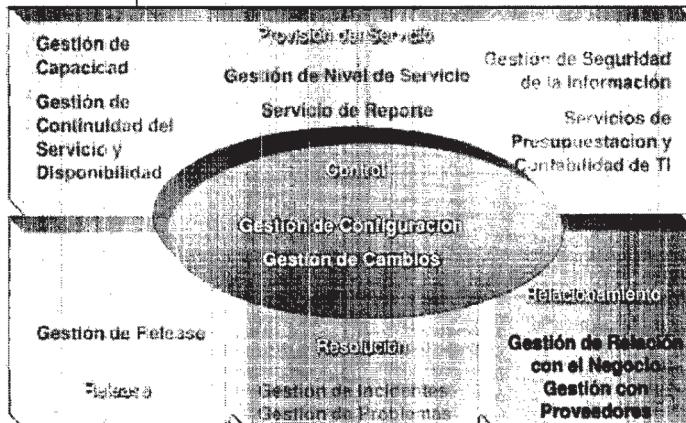
El objetivo del sistema de gestión de servicios definido por este estándar es, garantizar la calidad de los servicios prestados por el área de las TIC.

Los procesos contemplados por la ISO 20000 se muestran en la siguiente figura:



**4.6.01.** Procesos para la provisión del servicio son:

**Gestión de acuerdos de nivel de servicio:** Este proceso se encarga de determinar métricas objetivas de los servicios prestados, de acordar con los clientes los niveles adecuados que debe alcanzar el servicio en cada una de ellas y de verificar su cumplimiento a lo largo de la prestación del servicio.

**Gestión de reportes del servicio:** Este proceso se encarga de proporcionar periódicamente a los clientes todos los resultados obtenidos, incluyendo cualquier información relevante sobre el servicio que se les está proporcionando



*MIA*

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P. NIT. 844.000.755-4</p>	<b>RESOLUCIONES</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2017-02-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.05.07
			<b>Versión</b> 05	

RESOLUCIÓN No. 00733 DE JUNIO 18 DE 2024

Página 11 de 13

### Procesos del alcance de la ISO 20000

**Gestión de la capacidad:** El objetivo de este proceso es establecer las actividades que permitan asegurar que la capacidad de los servicios de TIC y la infraestructura de TIC cumplen con los requisitos acordados de capacidad y rendimiento en términos de costo-beneficio y que satisfacen tanto la capacidad actual y futura como las necesidades de LA EMPRESA.

**Gestión de la disponibilidad y continuidad del servicio:** El objetivo de este proceso es tener los planes definidos para prevenir una interrupción grave e imprevista de los servicios TIC en LA EMPRESA, debido a desastres naturales u otras fuerzas de causa mayor que puedan tener consecuencias catastróficas para el negocio.

**Gestión del presupuesto y contabilidad para las TIC:** El objetivo de este proceso es de medir y evaluar los costos y beneficios – o más consistentemente, el valor de negocio – de los servicios del área de TIC. Este proceso describe el contexto de la gestión financiera en términos de gestión de riesgo y generación de valor de las TIC.

#### 4.6.02. Procesos para la liberación del servicio son:

**Gestión de la liberación del servicio:** Este proceso es responsable de la implementación de los cambios que son aprobados para ser incorporados en un ambiente de tecnología de información; una vez que uno o más cambios son desarrollados, probados y empaquetados, pasan a ser liberados para su puesta en producción, en concreto, el proceso de gestión de la Liberación es responsable de introducir estos cambios y controlar su liberación.

#### 4.6.03. Procesos de resolución son:

**Gestión de incidentes:** El objetivo de este proceso es restaurar a la normalidad la operación de los servicios cuando ocurre una falla y lo más rápido posible, buscando minimizar el impacto en las operaciones del negocio y asegurando el soporte a los niveles de la calidad y disponibilidad en el servicio.

**Gestión de problemas:** El objetivo de este proceso es reducir el impacto de aquellos incidentes que no se hayan podido prevenir ni resolver.

#### 4.6.04. Procesos de relacionamiento son:

**Gestión de la relación con el negocio:** Este proceso se encargará de determinar las expectativas de los clientes y de evaluar su satisfacción en relación con el



	<b>RESOLUCIONES</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2017-02-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.05.07
			<b>Versión</b> 05	

RESOLUCIÓN No. 00733 DE JUNIO 18 DE 2024

Página 12 de 13

servicio prestado, gestionando cualquier cambio o reclamación que pueda surgir en torno al mismo

**Gestión de los proveedores:** Tiene como objetivo gestionar la relación de los servicios TIC con sus correspondientes proveedores

**4.6.05.** Procesos de Control son:



**Gestión de la configuración:** Este proceso es responsable de identificar, controlar y dar seguimiento a las versiones de hardware, software, documentación, procesos y procedimientos así como otros componentes que hacen parte de los procesos de TIC. Busca garantizar que solo los componentes autorizados sean utilizados en un ambiente de TIC y que los cambios a estos componentes sean controlados mediante el proceso de cambios para darle seguimiento y control.

**Gestión de cambios:** El objetivo de este proceso es garantizar la existencia y el uso de métodos, controles y procedimientos estandarizados, para un manejo eficiente y ágil de todos los cambios, con la finalidad de minimizar el impacto de estos en la infraestructura TIC, evitar interrupciones en la operación e incrementar la calidad del servicio

**4.7. Recursos TIC.** Los recursos que, desde el punto de vista de este Marco de Gobierno, deben ser gestionados por LA EMPRESA en cabeza del responsable del área TIC, son:

- Sistemas de información
  - Aplicaciones
  - Modelos de datos
  - Bases de datos
- Infraestructura TIC
  - Hardware
  - Software
  - Interconexiones
- Personas
  - Conocimientos
  - Competencias
  - Habilidades
- Financieros
  - Presupuesto de TIC
  - Costos estimados de la operación de TIC

**4.8. Servicios TIC.** Es un medio para entregar valor a los clientes, facilitándoles los resultados que estos buscan obtener. Esa creación de valor se produce no

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P. NIT. 814.896.755-4</p>	<b>RESOLUCIONES</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2017-02-16		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.05.07
			<b>Versión</b> 05	

RESOLUCIÓN No. 00733 DE JUNIO 18 DE 2024

Página 13 de 13

sólo por la *Utilidad del Servicio* (para qué sirve), sino también por su *Garantía* (el servicio tenga suficiente capacidad, continuidad y seguridad).

Un servicio súper-útil no entrega valor si está caído. Asimismo, un servicio disponible el 100% del tiempo no entrega valor si el cliente no lo usa o si no le ayuda a alcanzar sus resultados. Para garantizar tanto la utilidad como la garantía del servicio, se debe definir y gestionar su ciclo de vida, el cual está compuesto por las etapas: Planear, diseñar, entregar, operar y mejorar los servicios que entrega el área TIC.

**ARTÍCULO QUINTO. APLICACIÓN DEL MARCO DE GOBIERNO Y GENERACIÓN DE VALOR DE LAS TIC EN LA EMPRESA:** La aplicación constante del presente Marco de Gobierno en los procesos y recursos TIC que están diseñados debe buscar el cumplimiento del ciclo de vida de los servicios de TIC generando el valor que LA EMPRESA espera de ellos: Deben ser útiles, garantizar el servicio y ser completos.

**ARTÍCULO SEXTO:** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y publicación.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Yopal, a los dieciocho (18) días del mes de junio de 2024



**JUDHY STELLA VELÁSQUEZ HERRERA**

Agente especial EAAAY E.I.C.E. - ESP

Nombrada mediante Resolución No. SSPD 20231000620935

Proyectó: Juan Bernardo Saldarriaga Elorza / Líder Oficina TIC (e)   
 Revisó: Iván Pavel Madero Pérez / Asesor Jurídico   
 Revisó: Adriana Rosas / Oficina de Planeación 