

---

***Plan Estratégico de  
Tecnologías de la  
Información y las  
Comunicaciones  
Sociedad Hotelera  
Tequendama  
2020-2022***

---

# Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Sociedad Hotelera Tequendama 2020-2022

ELABORO	REVISO	APROBÓ
<b>Maikol Estiven Chavez</b>	Martín Orduz Rodríguez CN(r)  Sandra Patricia Moreno	Martín Orduz Rodríguez CN(r)
<b>Coordinador TIC's</b>	Martín Orduz Rodríguez CN(r) Gerente Financiero y Administrativo SHT  Sandra Patricia Moreno Jefe de Planeación y Desarrollo Organizacional	Martín Orduz Rodríguez CN(r) Gerente Financiero y Administrativo SHT
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>

---

### *PRESENTACIÓN:*

---

El Gobierno Nacional, en cabeza del Ministerio TIC, consciente de que parte fundamental de la misión de las instituciones es servir a los ciudadanos con un Estado abierto y transparente; con servicios y trámites ágiles y efectivos; con información precisa y de alta calidad; con seguridad de los datos y con procesos públicos eficientes soportados en tecnologías de vanguardia; a través de la Estrategia de Gobierno en Línea viene fortaleciendo a las entidades públicas desde 2008, soportada en la construcción de una arquitectura de TI del Estado y un modelo de gestión estratégica con TI.

El uso de las Tecnologías de Información (TI) está transformando la forma en que operan las organizaciones. Particularmente, su progresiva incorporación en la gestión de las entidades públicas se ha convertido en uno de los temas que requieren mayor atención por parte de la Alta Dirección, esto debido a la creciente demanda por parte de las diferentes áreas que conforman estas organizaciones por adquirir o desarrollar sistemas de información e implementar plataformas tecnológicas que faciliten y apoyen el cumplimiento de sus metas institucionales, la ejecución de acciones que estén alineadas con los objetivos estratégicos, y que a su vez soporten sus principales procesos de negocio.

El presente documento resume la respuesta del componente de Tecnologías de Información en apoyo al cumplimiento de la estrategia institucional de la Sociedad. El aporte tecnológico a la gestión de la SHT se convierte en un elemento necesario y esencial para el cumplimiento de su visión y misión, por lo que la planeación, seguimiento y control de los proyectos de tecnología transformará la gestión institucional y redundará en beneficios concretos, tangibles y directos de beneficiarios.

## MISIÓN

Gestionar activos, realizar inversiones y promover negocios, que provean soluciones a las entidades públicas y empresas privadas, a través de diversas Unidades Estratégicas de Negocio.

## VISIÓN

Ser reconocidos al 2030 como una organización moderna, ágil y adaptable, que a través de la gestión de la innovación y el emprendimiento, satisface las necesidades de sus clientes e incrementa el valor de la compañía.

## GENERALIDADES

### OBJETIVO

Orientar la gestión de las tecnologías de la información, como factor clave

Para el logro de la misión, visión y objetivos estratégicos institucionales y sectoriales, mediante la definición de

La estrategia sectorial de tecnología y la expedición de las políticas sectoriales requeridas para ello; en cumplimiento de los objetivos y metas del Plan Nacional de Desarrollo (2014-2018), el Plan Estratégico del sector Defensa y Seguridad (2016-2018) y los objetivos sectoriales e institucionales.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Definir un proceso de planeación, seguimiento y evaluación de la estrategia de TI.
2. Establecer un modelo de gestión de TI mediante el rediseño de la cadena de valor y la Implementación de la arquitectura empresarial sectorial de TI.
3. Disminuir las brechas identificadas para las capacidades de TI del Sector.
4. Aumentar el aprovechamiento estratégico de las TI del Sector involucrando los grupos de interés en las iniciativas y el desarrollo de competencias.
5. Implantar una cultura orientada a la calidad de datos y seguridad de la información.

## ALCANCE

Este documento presenta las iniciativas, en términos de políticas y lineamientos sectoriales de TI, a Desarrollar durante el periodo 2018 - 2022.

El liderazgo de su implementación se encuentra a cargo del Viceministerio para la Estrategia y Planeación. Las actividades relacionadas en este documento como Mapa de Ruta, están distribuidas para ser realizadas por la Unidad de Gestión General del Ministerio de Defensa Nacional, sus unidades ejecutoras (Comando General de las FFMM, Ejército Nacional, Armada Nacional y Fuerza Aérea Colombiana) y la Policía Nacional.

## MARCO NORMATIVO

A continuación se hace referencia a la normatividad a partir de la cual tiene sustento el desarrollo e implementación de la tecnología y los sistemas de información del sector:

<b>Ley 527 de 1999</b>	<b>Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones</b>
<b>Ley 594 de 2000</b>	Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.
<b>Decreto 1747 de 2000</b>	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 527 de 1999, en lo relacionado con: “Las entidades de certificación, los certificados y las firmas digitales”.
<b>Ley 962 de 2005</b>	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos Administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
<b>Ley 1273 de 2009</b>	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



SOCIEDAD HOTELERA  
TEQUENDAMA



MINDEFENSA

	integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.
<b>Ley 1341 de 2009</b>	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.
<b>Decreto 4890 de 2011</b>	Por el cual se modifica parcialmente la estructura del Ministerio de Defensa Nacional y Se dictan otras disposiciones.
<b>Decreto 19 de 2012</b>	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
<b>Decreto 2609 de 2012</b>	Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado.
<b>Resolución 1374 de 2012</b>	Por la cual se adiciona la resolución 127 de 2012 "Por la cual se crean y organizan Grupos Internos de Trabajo del Ministerio de Defensa Nacional".
<b>Decreto 1377 de 2013</b>	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012 sobre la protección de datos personales.
<b>Decreto 2573 de 2014</b>	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.
<b>Ley 1712 de 2014</b>	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.
<b>Resolución 10584 de 2014</b>	Por la cual se modifica parcialmente la resolución 1374 de 2012, - para ajustar las funciones del Grupo de Tecnología de Información y las Comunicaciones TIC.
<b>Ley 1753 de 2015</b>	Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014 - 2018
<b>Decreto 103 de 2015</b>	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones



SOCIEDAD HOTELERA  
TEQUENDAMA



MINDEFENSA

<b>Decreto 1078 de 2015</b>	Por medio del cual se expide el Decreto único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las comunicaciones – Título 9 – Capítulo I.
<b>Decreto 415 de 2016</b>	Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del Sector de la Función Pública, Decreto Número 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.

## SIGLAS

**AE:** Arquitectura Empresarial

**SHT:** Sociedad Hotelera Tequendama

**PETI:** Plan Estratégico de Tecnologías de la Información

**TI:** Tecnologías de la Información

**TIC:** Tecnologías de la Información y Comunicación

## DEFINICIONES

- **Actividades:** Son el conjunto de operaciones mediante los cuales se genera valor al utilizar los insumos, dando lugar a un producto determinado.
- **Aplicaciones:** Son programas de computador que están diseñados con capacidades lógicas y matemáticas para procesar información. El término Aplicación se utiliza para agrupar un conjunto de programas que responden a requerimientos particulares del negocio o área de negocio.
- **Arquitectura Empresarial:** Incluye la descripción detallada de cada una de los sistemas de información y las relaciones entre ellos. Cada sistema de información debe contar con una ficha técnica que los describa. Esta dimensión debe hacer el enlace entre la Arquitectura de Negocio y la visión de TI.
- **Dato:** Representación simbólica (numérica, alfabética, binaria, entre otras) de una medida cualitativa o cuantitativa o en general de cualquier valor. Un dato por sí mismo no constituye información ni conocimiento, como mínimo requiere una interpretación para poder generar conocimiento y/o información; pero también podría requerir procesamiento, otros datos y/o metadatos para ser generador de información.
- **Gobernabilidad:** Define la capacidad de una organización para controlar y regular su propio funcionamiento con el fin de evitar los conflictos de intereses relacionados con la división entre los beneficiarios y los actores.



SOCIEDAD HOTELERA  
TEQUENDAMA



MINDEFENSA

- **Gobierno de TI:** Es un conjunto de procedimientos, estructuras y comportamientos utilizados para dirigir y controlar la organización hacia el logro de sus objetivos, utilizando las tecnologías de la información como herramienta de gestión.
- **Información:** Unidad básica de conocimiento; en la definición básica de información “conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje” es necesario entender la interpretación de datos como un proceso, por lo cual es este el factor desencadenador e infaltable para la generación de información.
- **Infraestructura:** Conjunto de elementos lógicos y físicos que permiten que una determinada Solución funcione adecuadamente, tal y como fue diseñada.
- **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 ventana 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:** El Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación define las estrategias de la entidad en cuanto a TI, sistemas de información, servicios tecnológicos y del uso y apropiación de los anteriores. El modelo de gestión que apoya el PETI garantiza el valor estratégico de la capacidad y la inversión tecnológicas realizadas por la organización.
- **Plataforma:** Es un sistema que sirve como base para hacer funcionar determinados módulos de hardware o de software con los que es compatible.
- **Servicio:** Es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente.
- **Sistema de Información:** es un conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad o un objetivo.
- **Definición de TIC:** Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en adelante TIC), son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como voz, datos, texto, video e imágenes.



SOCIEDAD HOTELERA  
TEQUENDAMA



MINDEFENSA

## ENTENDIMIENTO ESTRATÉGICO

Comprende el análisis del modelo operativo y organizacional, así como la alineación de TI con los procesos de negocio, del Sector Defensa y Seguridad con el fin de contar con un contexto general.

Este entendimiento involucra, entre otros, los objetivos del Ministerio de Defensa Nacional, como entidad cabeza de Sector, una descripción general de su modelo de planeación y del plan estratégico del sector, la estructura del Sector, el arreglo organizacional de la Unidades del Ministerio de Defensa Nacional, el aporte al sistema de gestión y la injerencia sobre los procesos relacionados con TI dentro del sistema.

## USO Y APROPIACION DE LA TECNOLOGIA

El “uso y apropiación” establece lineamientos para lograr involucrar a los diferentes grupos de interés en la participación de la gestión TIC y el desarrollo de competencias TIC, las cuales se impulsan mediante las Tecnologías de Información y Comunicaciones. Se buscará definir acciones y prácticas concretas para lograr una correcta adopción de los elementos de “Uso y Apropiación”, que componen el Marco de Referencia Arquitectura de TI de Colombia, lineamientos, elementos, roles, mejores prácticas, estándares, entre otros.

Para la implementación de la estrategia, es necesario involucrar a todas las personas de la Entidad y promover la cultura organizacional que facilite la adopción de la tecnología, fortaleciendo estrategias de gestión de cambio que incluyen acciones de planeación, comunicación, divulgación y procesos de gestión de mejoramiento continuo, de igual manera incentivar el desarrollo de habilidades, gestión de uso y adopción de buenas prácticas de TIC.

## SISTEMAS DE INFORMACION

A continuación, se relacionan las fichas de cada uno de los sistemas de información.

### **OPERA SALES AND CATERING.**

Este aplicativo está dirigido a los usuarios de banquetes y ventas



SOCIEDAD HOTELERA  
TEQUENDAMA



MINDEFENSA

Este módulo integrado al PMS está pensado para gestionar cualquier artículo que pueda necesitar un servicio completo en las operaciones de banquetes. Mediante pantallas gráficas e intuitivas, es sencillo de aprender y permite una ejecución rápida y eficaz de reservas de banquetes complejas.

OPERA Sales & Catering es el producto de Opera para la gestión de salones y eventos; gestionando las reservas para salones, alimentos que el cliente quiera ofrecer a sus invitados en los salones, control y venta de otros servicios requeridos por los clientes (flores, audiovisuales, etc.)

- Opciones de reservas flexibles para varias salas de conferencias y varios eventos.
- Paquetes de catering personalizados, creación de menú instantánea y control de inventario de recursos.
  
- Seguimiento financiero de ingresos de eventos previstos, márgenes y consumo final en función de tipos de ingresos personalizados.
- El "Control de salones para grupos" proporciona información detallada de previsión de grupos.
- "Orden de servicio" avanzada para planificación y comunicaciones de hotel internas.
- Extracción de datos integrados con la función Combinar de Word para ofertas completamente personalizadas.
- Opciones de informes avanzadas, como por ejemplo de CATERING, recogida, previsión, coste del menú diario y mucho más.

Además de proporcionar herramientas avanzadas de gestión de banquetes, OPERA Sales & Catering también ofrece herramientas para la gestión de ventas del Hotel. A continuación se enumeran algunas de las herramientas que se pueden utilizar el equipo de ventas:

- La gestión de actividades le permite realizar un seguimiento de correos electrónicos, correspondencia, contratos, citas y mucho más.
- Interfaz de Outlook o para sincronización de contactos y actividades.
- Posibilidades de extracción avanzada de datos para todos los tipos de perfiles, con opciones de correo directo de la función Combinar de Word integradas.
- Gestión de campañas para coordinación de campañas completas en OPERA. Crea automáticamente actividades de ventas y realiza un seguimiento del negocio resultante.
- "Panel de control de representante de ventas" ofrece un resumen inmediato de las actividades actuales de un ejecutivo de ventas.

### SELSERVICE DE MICROS - FIDELIO

- El self-service es la herramienta de MICROS que permite acceder al sistema “Clarify”, sistema de soporte mundial de MICROS Fidelio, con ella el usuario podrá crear un caso de soporte, consultar su estado, agregar comentarios al desarrollo del caso anexando documentos etc., y consultar casos ya cerrados

**MICROS POS SYMPHONY** El software POS Cloud ha llegado a reemplazar a los sistemas tradicionales de escritorio gracias a la amplia gama de funcionalidades y por la agilidad que ofrece. Su práctico uso y capacidad de generar información valiosa, facilita la toma de decisiones. Muchos son los factores que han llevado a que el software POS tradicional hayan perdido validez a la hora de administrar puntos de venta, y a que los usuarios que quieran llevar su negocio a las nuevas tecnologías opten cada vez más por un sistema en la nube. Estas son algunas de las diferencias entre ambos programas:

- **Reducción de costos** El pago de un software POS tradicional se realiza por licencia y esto no incluye una capacitación. Además, el soporte se cobra por hora de servicio de forma adicional. Generalmente existe un costo anual por mantenimiento y actualizaciones si son requeridas.  
Por su parte, en el software POS cloud el cobro se da por utilización del sistema, que puede ser mensual, trimestral o anual, e incluye en ese monto la capacitación, el soporte para fallas, las actualizaciones y el mantenimiento.
- **Fácil acceso a la información** Muchas empresas que disponen de un software POS tradicional están incurriendo en un gasto adicional en servidores locales y en personal de mantenimiento para los mismos. Sin embargo, esto no garantiza un acceso remoto a la información desde todos los puntos de venta, haciendo imposible conocer por completo y en tiempo real, el funcionamiento de un negocio.

Con la implementación de un sistema POS cloud se incluye en su costo, los servidores en la nube y los Backups o copias de seguridad de la información de forma remota, por lo que no hay necesidad de desplazarse hasta un establecimiento comercial para conocer sus ventas, inventarios y demás.

- **Funcionalidad multi-sucursal** Para aquellos casos en los que un comercio tiene más de un punto de venta, un software POS tradicional no permite traslados en línea ni conocer en remoto y en tiempo real el inventario de cada punto o sucursal, por lo que el propietario debe solicitar por separado esta información. Por su parte, los inventarios en línea son una funcionalidad que ofrecen los softwares POS cloud, con la que en una misma plataforma se puede actualizar los productos en cada almacén y ver las existencias en tiempo real desde el dispositivo de acceso.
- **Inversión y compatibilidad de hardware** La inversión en hardware es alta a la hora de implementar un software POS tradicional debido a que no es compatible con cualquier



SOCIEDAD HOTELERA  
TEQUENDAMA



MINDEFENSA

dispositivo y sólo aplica para equipos que cuenten con adaptación para el sistema. Los softwares POS Cloud se adaptan a cualquier dispositivo, pueden ser utilizados en un computador, portátil, tablet o smartphone, así como con cualquier impresora o lector de código de barras.

- **Reportes en tiempo real** Para este caso, los softwares POS tradicionales no generan reportes en línea, por lo que se dificulta acceder a la información del establecimiento en el momento en el que se le necesita. Además, no se puede visualizar en dispositivos móviles, lo que implica que el propietario debe mantenerse conectado a su computador para saber cómo va su negocio. En contraste con esto, un software POS Cloud permite visualizar reportes en tiempo real, así que el usuario puede saber los márgenes de utilidad y ganancia de su

Negocio sin estar presente en sus puntos de venta. Su naturaleza flexible hace que estos informes sean visibles desde cualquier dispositivo móvil.

- **Actualizaciones** Para un software POS tradicional es posible que existan actualizaciones y que se generen nuevas funcionalidades, pero éstas son difíciles de aplicar en todos sus clientes actuales, lo que hace que con el pasar del tiempo se encuentre desactualizado para cumplir con los estándares que el mercado establece. Los softwares POS cloud se actualizan constantemente, sin pagos adicionales ni instalaciones, para adaptarse a las necesidades de cada cliente, lo que va en línea con la tendencia del negocio a irse adaptando a las constantes exigencias que se generan cada día

### NOVASOFT

- Es el sistema integrado de administración financiera, compuesto de varios módulos a saber: Contabilidad, Cuentas por Cobrar, Cuentas por pagar, Inventarios, presupuesto, tesorería, activos fijos.

### OPS

El aplicativo OPS CLOUD permite el manejo de la nómina de empleados del hotel para su pago, se base en el control de la hoja de vida que registra históricamente:

- Vacaciones
- Cesantías
- Incapacidad
- Licencias.
- Aumentos
- Cargos
- Plan de pago de Prestamos
- Distribución del gasto



SOCIEDAD HOTELERA  
TEQUENDAMA



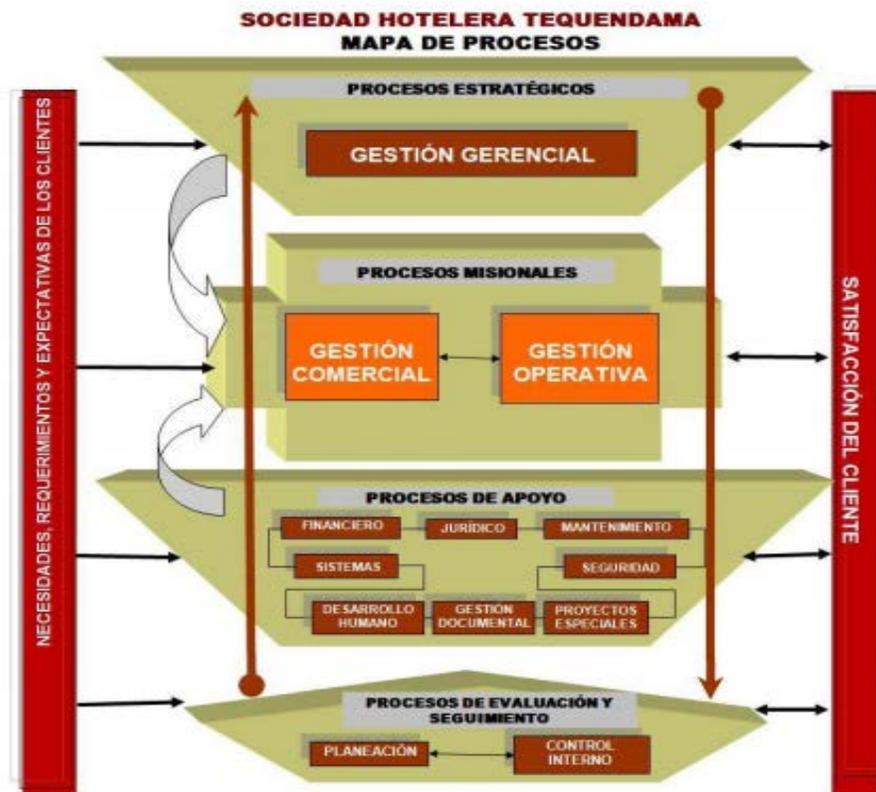
MINDEFENSA

Este aplicativo está siendo utilizado en dos (2) instancias distintas para manejar las nóminas para personal activo, nomina para personal pensionado.

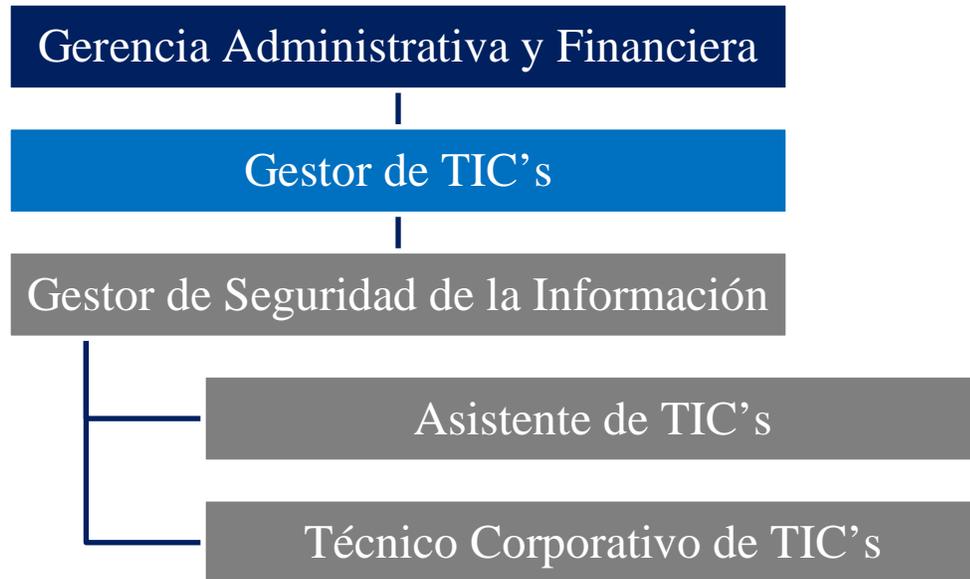
## Gobierno de TI

Actualmente Sociedad Hotelera Tequendama cuenta con el proceso Gestión TIC como proceso transversal a toda la Entidad.

## MAPA DE PROCESOS



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



El Viceministerio del GSED (Grupo Social y Empresarial del sector Defensa) está conformado por las siguientes Entidades:

**Grupo Social y Empresarial de la Defensa**

Empresas Industriales	Comerciales	Hotelería, Turismo y Transporte	Servicios Sociales	Servicio al Retiro	Apoyo a la Seguridad	Responsabilidad Social Corporativa

[@mindefensa](#)
[/mindefensacolombia](#)
[/mindefensacolombia](#)
[/mindefensacolombia](#)
[www.gsed.gov.co](#)



SOCIEDAD HOTELERA  
TEQUENDAMA



MINDEFENSA

## OBJETIVO DEL PROCESO “GESTIÓN DE TICs”

Planear, adquirir y/o implementar y administrar la plataforma tecnológica y de comunicaciones (Infraestructura de redes, comunicaciones, hardware y software) y la gestión de la seguridad informática, de tal forma que sean adecuadas a las necesidades y proyecciones de la entidad.

### PROCEDIMIENTOS:

En el Proceso de Gestión de TICs tenemos 4 procedimientos:

#### 1. **Mantenimiento TICs**

Realizar labores de mantenimiento preventivo de equipos de cómputo, servidores, impresoras, equipos activos, ups, planta telefónica y aire acondicionado y software, con el fin de prevenir incidentes mayores que puedan afectar la actividad laboral de los usuarios y de esta manera mantener la operación continua de la infraestructura tecnológica y lógica de la entidad.

#### 2. **Gestión Mesa de Ayuda Tecnológica**

Atender de forma centralizada y oportuna las llamadas de servicio e incidentes relacionados con el uso de las TIC's a los usuarios de la entidad de acuerdo a los diferentes proyectos que se encuentran configurados y parametrizados en la Mesa de Ayuda Informática que han sido creados con base a las necesidades de los usuarios y que sirven como un apoyo transversal para toda la SHT

#### 3. **Administración de la Plataforma Tecnológica**

Administrar la plataforma tecnológica (Infraestructura de redes, comunicaciones, hardware y software), de tal forma que se garantice su disponibilidad y su correcto funcionamiento, mediante actividades de monitoreo de funcionalidad de la plataforma y generación de copias de respaldo de la información.

**4. Gestión de Seguridad Informática** Asegurar la integridad, disponibilidad, confidencialidad y no repudio de los activos informáticos de la SHT, implementando los mecanismos necesarios para salvaguardar la información, los equipos, los canales de comunicación y los servicios TIC's, y mitigar cualquier incidente de seguridad informática que se pueda presentar.



SOCIEDAD HOTELERA  
TEQUENDAMA



MINDEFENSA

## RIESGOS:

En el proceso de Gestión de TICs se gestionan 3 Riesgos

Riesgo	Descripción de la Materialización (¿En qué caso se puede materializar el evento?)	Causas (Factores Internos o externos)	Consecuencias Potenciales
PÉRDIDA, DAÑO, MANIPULACIÓN O SUSTRACCIÓN DE INFORMACIÓN O DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS	Se materializa cuando un equipo informático queda inservible o se extravía accidental o deliberadamente. También se materializa cuando la información de criticidad alta es sustraída, borrada o manipulada. La información de criticidad alta es determinada por cada uno de los procesos.	Bajo cubrimiento en la cobertura de la salvaguarda de la información. Interrupciones y fallas del fluido eléctrico que afectan la plataforma tecnológica de la entidad. Uso inadecuado de las herramientas tecnológicas por parte del usuario. Incremento del cibercrimen. Virus y/o ataques informáticos por agentes externos. Desastres naturales, ataques terroristas y eventos catastróficos. Plataforma tecnológica, hardware y software desactualizada u obsoleta. Debilidades en el mantenimiento de la red. Debilidades en el sistema de seguridad perimetral. Baja concientización de los usuarios en la seguridad informática.	Afectación de procesos y cumplimiento de la misión institucional. Pérdida de imagen institucional. Necesidad de adquirir nuevos activos tecnológicos no planificados. Gastos no planificados. Incumplimiento de metas e indicadores. Indisponibilidad de la plataforma tecnológica. Re trabajo



SOCIEDAD HOTELERA  
TEQUENDAMA



MINDEFENSA

		Insuficientes recursos para mantenimiento y sostenimiento.	
INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA	Se materializa cuando un servicio de criticidad alta no está disponible por 4 horas continuas debido a factores propios o previsible por el área de TIC. Los servicios de criticidad alta son: Novasoft, correo, red-canal principal de datos, internet. También se materializa cuando un servicio de criticidad media no está disponible por 24 horas continuas debido a factores propios o previsible por el área de TIC. Los servicios de criticidad media son: página web, Orfeo y Videoconferencia.	Interrupción de servicios tercerizados y/o proveedores. Interrupciones y fallas del fluido eléctrico que afectan la plataforma tecnológica de la entidad. Desastres naturales, ataques terroristas y eventos catastróficos. Insuficiente cubrimiento de equipos de resguardo ante interrupción y fallas del fluido eléctrico. Plataforma tecnológica, hardware y software desactualizada. Fallas o averías imprevistas de hardware o software producto de su uso o desgaste normal.	Afectación de procesos y cumplimiento de la misión institucional. Pérdida de imagen institucional. Necesidad de adquirir nuevos activos tecnológicos no planificados. Gastos no planificados. Incumplimiento de metas e indicadores. Disponibilidad de la plataforma tecnológica.
ALTERACIÓN O MANIPULACIÓN DE SISTEMAS Y DATOS	Se materializa cuando un funcionario de la SHT o un tercero reciben dinero u otro beneficio para manipular o robar la información o los sistemas de la Sociedad.	Interés de agentes externos de perjudicar la imagen institucional. Posibilidad de obtener beneficios económicos.	Afectación económica. Pérdida de imagen institucional. Pérdida de la calidad y confiabilidad de la información.

## Plan de implementación de procesos

De acuerdo con su nuevo enfoque estratégico, la sociedad se encuentra en permanente definición de los procesos de acuerdo a los negocios y unidades de negocios que se consoliden dentro de su estrategia de generación de valor.

En este sentido se empezó a ejecutar el proyecto de selección e implementación del nuevo sistema integrado de información para la sociedad, cuyo alcance principal será el implementar un modelo de procesos de soporte integrados y homologados para todas las unidades soportados en un sistema ERP, más la conexión con los procesos y soluciones especializadas para las unidades de negocio que requieran de soluciones verticales especializadas.

Para la implementación de estos procesos se ejecutarán dos fases durante el año 2020:

La primera fase durará aproximadamente cuatro meses, en los cuáles se definirá el modelo general futuro de procesos, de acuerdo con este modelo se realizará el levantamiento de los requerimientos transaccionales y se definirá el alcance de la implementación a realizar en el año 2020.

Con base en estos requerimientos se adelantará un proceso de selección y contratación de soluciones con enfoque principal en un sistema ERP que permita en una primera fase la integración y optimización de los procesos de soporte a todas las unidades de negocio. Durante este proceso se establecerá la estructura del proyecto de implementación, tiempos, fases, recursos, planes necesarios para la o las soluciones seleccionadas definidas en el alcance para el año 2020.

Durante la etapa de implementación, el modelo de procesos definido en la primera etapa se deberá confirmar y detallar de acuerdo a las potencialidades y buenas prácticas incluidas en el software seleccionado.

**Como se va a lograr:** el proyecto se va a desarrollar en dos etapas.

- Una primera etapa consistente en la definición detallada del alcance requerido, selección y contratación de soluciones y estructuración del proyecto.
- Una segunda etapa de Implementación de Soluciones.

### **OBJETO Y ALCANCE**

Seleccionar e implementar el nuevo sistema de información de la entidad que soporte la gestión transversal de la entidad y permita integrar la operativa transaccional de las unidades de negocio actual y futura.



SOCIEDAD HOTELERA  
TEQUENDAMA



MINDEFENSA

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Definir los requerimientos del sistema de información
- Definir el alcance del sistema de información y las fases de implementación
- Seleccionar y contratar la solución o soluciones que más se ajusten a lo requerido por la sociedad
- Realizar la implementación de las soluciones seleccionadas
- Rediseñar los procesos de acuerdo con las buenas prácticas del futuro sistema

## **ANTECEDENTES Y GENERALIDADES**

### **ANÁLISIS DE PARTICIPANTES**

Los participantes serán todos los empleados de la sociedad que gestionan y administran cada uno de los aplicativos que hacen parte del proceso de apoyo para el cumplimiento misional de la Sociedad.

### **ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS**

### **ESTUDIO DE NECESIDADES**

### **ESTUDIO DE RIESGOS**

### **ANÁLISIS DE SOSTENIBILIDAD DE LA INVERSIÓN**

La implementación del nuevo sistema le permitirá a la sociedad operar según la transformación definida en su plan estratégico al migrar desde un negocio totalmente hotelero hacia una sociedad de inversiones y operación de múltiples negocios.

### **ESTRUCTURA DE LA CADENA DE VALOR CONSISTENTE PARA EL PRESUPUESTO PRESENTADO.**

### **COSTOS DEL PROYECTO: DETALLADO PARA EL PERIODO A EJECUTAR Y ESTIMACIONES.**

La Sociedad ha definido un presupuesto de inversión de este proyecto para este año 2020 de \$800.000.000. En función de la definición definitiva de alcance y fases de implementación, posteriormente se definirán posiblemente fases futuras para el soporte tecnológico de la entidad.

### **FLUJO ECONÓMICO, ANÁLISIS DE SOSTENIBILIDAD DE LA INVERSIÓN**

## CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

La primera etapa de definición de alcance, selección y contratación de soluciones y estructuración del proyecto se ejecutará en un periodo de 4 meses a partir de febrero de 2020. La segunda etapa de implementación de soluciones se ejecutará en los 7 meses finales del año.

A continuación, se relacionan los principales servicios que presta la Oficina de TIC:

### 1. SERVICIO DE COMUNICACIONES Y ACCESO A RED

#### 1.1. Objetivo del servicio

Gestión de los canales de redes y comunicaciones y de los recursos de usuarios, grupos, aplicaciones y servidores, cuyo objetivo es garantizar la funcionalidad y estabilidad de la infraestructura de red a los usuarios, brindando un medio de comunicación seguro y confiable para la transmisión y recepción de información (voz, datos, videos e imágenes entre otros) con el exterior y a la vez establecer un sistema de gestión y comunicación interna para todas las dependencias, clientes y usuarios de la Sociedad Hotelera Tequendama de una forma ágil y segura.

#### 1.2. Descripción del Servicio

El servicio de Comunicaciones, facilita al usuario, a través de la red de la SHT, el acceso a los sistemas y herramientas tecnológicas de la Entidad. Este servicio también contempla la Seguridad Perimetral y la Administración del Datacenter principal, incluyendo servicios de implementación, configuración y diagnóstico, soportados en los pilares de la seguridad informática (confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información).

Está enfocado en brindar a los usuarios las siguientes actividades o productos para satisfacer sus necesidades:

- a. Red LAN (al interior de cada área de la SHT).
- b. Red WAN (entre las sedes de la SHT).
- c. Telefonía (análoga e IP).
- d. Acceso a redes Inalámbricas.
- e. Administración de Usuarios y Privilegios de acceso.
- f. Acceso a puertos USB y unidades de DVD/CD.
- g. Asignación de espacio de Almacenamiento a usuarios.
- H. Protección Antivirus.
- I. Filtrado Url navegación Web.



SOCIEDAD HOTELERA  
TEQUENDAMA



MINDEFENSA

- J. Filtrado correo electrónico.
- K. Protección WAF a aplicativos web internos con IP pública.
- L. Firewall.
- M. Vpn's.

## **2. SERVICIOS CORPORATIVOS TECNOLOGICOS**

### **2.1. Objetivo del servicio**

Garantizar la funcionalidad y estabilidad de la infraestructura de servicios Corporativos tecnológicos de la SHT a los usuarios, de manera segura y confiable mediante el intercambio de mensajes a través de una cuenta de correo electrónico institucional, acceso a portales Web externos e internos y herramientas de comunicación institucional, que facilite el desarrollo de sus funciones y la transmisión y recepción de información (voz, datos, videos e imágenes entre otros) con el exterior y a la vez establecer un sistema de gestión y comunicación interna/externa preservando la seguridad de la información de la SHT.

### **2.2. Descripción del Servicio**

Los servicios Corporativos facilitan al usuario, a través de la red de la SHT, el acceso a correo corporativo y al World Wide Web a través de un navegador a portales y herramientas corporativas que permitan la integración de empleados, clientes y proveedores de la SHT y que soporten de manera apropiada la imagen corporativa de la Entidad. Está enfocado en brindar a los usuarios las siguientes actividades o productos para satisfacer sus necesidades:

- a. Portal Web.
- b. Intranet.
- c. Correo Corporativo (desde el interior de la SHT o sitios externos).
- d. Video Conferencia (entre las sedes de la SHT y otros usuarios externos).

## **Mesa de servicios**

La mesa de servicios de la SHT tiene como principal objetivo brindar (de forma eficiente, eficaz, efectiva y oportuna) soluciones y asistencia funcional y técnica a los requerimientos de los usuarios finales sobre la operación y uso de todos los servicios ofrecidos: Información, Sistemas de Información y Servicios Tecnológicos y esta mesa de servicio opera por medio del servicio de operación y soporte que se describe a continuación:

## 1. SERVICIOS DE OPERACIÓN Y SOPORTE.

### 1.1. Objetivo del servicio

Son servicios de administración de hardware, software y comunicaciones, que conforman la infraestructura de colaboración del negocio, que permiten ejecutar todas las actividades necesarias para la implantación y buen desempeño de la plataforma y que corresponden a

actualizaciones, configuraciones, mantenimiento, gestión, soporte y solución de incidentes.

Particularmente el Servicio de Soporte Tecnológico está enfocado en brindar a los usuarios las siguientes actividades o productos para satisfacer sus necesidades:

- a. Instalación y Mantenimiento preventivo/correctivo de infraestructura tecnológica (hardware, software, comunicaciones y periféricos) disponibles en la “Mesa de ayuda”.

### 1.2. Condiciones de uso del servicio

- a. Solicitar el servicio mediante radicación del “caso” vía software de “mesa de ayuda”.
- b. Contar con un usuario de correo corporativo lo cual a su vez le permita acceso a la “mesa de ayuda”.
- c. Horario permitido de acceso: No existe restricción de horario para el acceso al servicio, excepto horas de ventanas de mantenimiento que serán informados con la debida antelación a los usuarios.
- d. Niveles de Soporte:
  - 1er. Nivel de soporte: Solicitado en la “mesa de ayuda”, mediante el cual se le brinda al usuario el primer nivel de soporte, entrega información sobre el servicio, gestiona, diagnostica y resuelve las solicitudes de soporte. Si es necesario un escalamiento a otros niveles, los Agentes de Soporte de 1er nivel serán los responsables de realizar el seguimiento del escalamiento, y comunicará al usuario efectuando anotaciones en la “mesa de ayuda” la cual genera email al usuario final.
  - 2°. Nivel de soporte: Ofrece un nivel de soporte y solución especializado en el servicio, es brindado por el grupo de gestión responsable de la funcionalidad y entrega del servicio. Este nivel está representado por los administradores y responsables directos del servicio, los cuales tienen la capacidad de gestionar a un alto nivel los temas relacionados con la entrega y soporte del servicio.

3°. Nivel de soporte: Este nivel de soporte está representado por el grupo de proveedores externos.

## PLAN DE COMUNICACIONES DEL PETI

A continuación, se define como la Sociedad Hotelera Tequendama dará a conocer la planeación estratégica de tecnología de información. Esta planeación estratégica de TI se desarrollará en un horizonte de dos años, por lo que este plan de comunicaciones deberá ser actualizado de acuerdo a los cambios organizacionales que se presenten.

1. Presentaciones Gerenciales a la Alta Dirección y del Sector
2. Socializaciones a Funcionarios
3. Divulgación por medio de Intranet y Fondos de Escritorio de Proyectos relevantes
4. Charlas informativas de avances de proyectos particulares