



**TERMINAL METROPOLITANA**

de Transportes de Barranquilla S.A.

*VOY SEGURO, USO LA TERMINAL*

## INTRODUCCIÓN

El Decreto 1008 de 2018, establece los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital que deberán adoptar las entidades pertenecientes a la administración pública, encaminados hacia la transformación digital y el mejoramiento de las capacidades TIC. Dentro de la política se detalla el Habilitador de Arquitectura, el cual contiene todas las temáticas y productos que deberán desarrollar las entidades en el marco del fortalecimiento de las capacidades internas de gestión de las tecnologías, así mismo el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial V 2.0 es uno de los pilares de este habilitador.

El área de TI de la entidad, a través de la definición de su plan estratégico de Tecnologías de la Información 2025, tendrá la oportunidad de transformar digitalmente los servicios que brinda a sus grupos de interés, adoptar los lineamientos de la Gestión de TI del Estado Colombiano, desarrollar su rol estratégico al interior de la Entidad, apoyar las áreas misionales mientras se piensa en tecnología, liderar las iniciativas de TI que deriven en soluciones reales y tener la capacidad de transformar su gestión, como parte de los beneficios que un plan estratégico de TI debe producir una vez se inicie su ejecución.

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información está alineado con la estrategia Nacional, territorial e Institucional y contempla análisis de la situación actual, la arquitectura actual de gestión de TI, la arquitectura destino de gestión de TI, Brechas, Marco Normativo. Por último, se establece las iniciativas





estratégicas de TI, el portafolio de proyectos y su hoja de ruta a corto, mediano y largo plazo.

La estructuración y la puesta en ejecución del PETI cuenta con importantes beneficios estratégicos y tácticos para la entidad:

- Apoyar la transformación digital de la entidad por intermedio de un portafolio de proyectos que estén alineados con los objetivos y metas de la alta gerencia, de tal manera que apalanquen y ayuden a la entidad alcanzar las.
- Fortalecer las capacidades de la Oficina de Sistemas y la tecnología para apoyar la estrategia y modelo operativo de la entidad
- Identificar herramientas que ayuden a contar con información oportuna para la toma de decisiones y permitan el desarrollo y mejoramiento de la entidad.
- Adquirir e implementar buenas prácticas de gestión de TI.
- Adoptar Tecnología disruptiva para apoyar la gestión institucional.

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información busca entonces recopilar el sentir de la entidad, identificar las oportunidades y finalmente proponer un camino de crecimiento alineado con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad.

Es así como el presente documento, denominado “PETI” se encuentra alineado con lo definido en dicho marco, sus guías y plantillas como uno de los artefactos o productos definidos para mejorar la prestación de los servicios de tecnologías de la información que presta la *TERMINAL METROPOLITANA DE TRANSPORTES DE BARRANQUILLA* en el marco del cumplimiento de la política de Gobierno Digital.





**TERMINAL METROPOLITANA**

de Transportes de Barranquilla S.A.

*VOY SEGURO, USO LA TERMINAL*

## **GLOSARIO**

TI: Tecnologías de la Información

PETI: Plan Estratégico de Tecnologías de la Información  
TD: Transformación Digital

AE: Arquitectura empresarial

MRAE: Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial  
TICs: Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

MINTIC: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones  
MSPI: Modelo de Seguridad y Privacidad de la información





**TERMINAL METROPOLITANA**

de Transportes de Barranquilla S.A.

*VOY SEGURO, USO LA TERMINAL*

## **OBJETIVOS**

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) representa el norte a seguir por la entidad durante la vigencia 2025 y recoge las preocupaciones y oportunidades de mejoramiento de los interesados en lo relacionado con la gestión de TI para apoyar la estrategia y el modelo operativo de la TERMINAL METROPOLITANA DE TRANSPORTES DE BARRANQUILLA S.A. apoyados en las definiciones de la Política de Gobierno Digital.

### **OBJETIVOS EPECIFICOS**

- Determinar el estado actual de la infraestructura de TI para definir la línea base.
- Mejorar la infraestructura tecnológica para garantizar un mejor servicio a los grupos de interés.
- Optimizar los procesos para un mejor aprovechamiento de los recursos tecnológicos.
- Definir las estrategias de TI que se implementarán durante la vigencia 2025. Fortalecer las capacidades de la Oficina de Sistemas mediante el adecuado uso y apropiación la Tecnología, Sistemas de Información, Servicios Tecnológicos, Gestión de la Información y Gobierno de TI





**TERMINAL METROPOLITANA**

de Transportes de Barranquilla S.A.

*VOY SEGURO, USO LA TERMINAL*

## **ALCANCE**

El Plan Estratégico de las Tecnologías de la Información (PETI) aborda las fases propuestas en la guía para la construcción del PETI definida en el Marco de Arquitectura Empresarial (MAE v2) comprender, analizar, construir y presentar, con el enfoque de la estructuración del Plan alineado con los dominios definidos en el modelo de gestión Estrategia, Gobierno, Información, Sistemas de Información, Infraestructura de TI, Uso y Apropiación y Seguridad.

El alcance del presente documento contempla la vigencia 2025 e incluye la identificación del estado actual de la infraestructura tecnológica, la definición de las estrategias y los programas para el mantenimiento de la infraestructura tecnológica de la entidad para el cumplimiento de los objetivos misionales mediante la apropiación y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información cumpliendo con los lineamientos definidos en la política de gobierno digital.





## CONTEXTO NORMATIVO

Tabla 01: Contexto normativo

| MARCO NORMATIVO             | DESCRIPCIÓN  |
|-----------------------------|--|
| <b>Decreto 1151 de 2008</b> | Lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones   |
| <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 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 - TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones.  |
| <b>Ley 1581 de 2012</b>     | Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.  |
| <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>Decreto 1377 de 2013</b> | Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012" o Ley 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>Decreto 2433 de 2015</b> | Por el cual se reglamenta el registro de TIC y se subroga el título 1 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único. Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.   |
| <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   |
| <b>Decreto 103 de 2015</b>  | Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones   |





|   |   |
|---|---|
| <b>Decreto 415 de 2016</b>                              | Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Numero 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las Comunicaciones.   |
| <b>Decreto 728 de 2017</b>                              | Por el cual se adiciona el capítulo 2 al título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector TIC, Decreto 1078 de 2015, para fortalecer el modelo de Gobierno Digital en las entidades del orden nacional del Estado colombiano, a través de la implementación de zonas de acceso público a Internet inalámbrico. |
| <b>Decreto 1499 de 2017</b>                             | Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.  |
| <b>Decreto 612 de 2018</b>                              | Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.  |
| <b>Decreto 1008 de 2018</b>                             | Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.   |
| <b>Decreto 620 de 2020</b>                              | Estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales"   |
| <b>Resolución 2710 de 2017</b>                          | Por la cual se establecen los lineamientos para la adopción del protocolo IPv6.   |
| <b>Resolución 3564 de 2015</b>                          | Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.   |
| <b>Norma Técnica Colombiana NTC 5854 de 2012</b>        | Accesibilidad a páginas web El objeto de la Norma Técnica Colombiana (NTC) 5854 es establecer los requisitos de accesibilidad que son aplicables a las páginas web, que se presentan agrupados en tres niveles de conformidad: A, AA, y AAA.  |
| <b>Conpes 3920 de Big Data, del 17 de abril de 2018</b> | La presente política tiene por objetivo aumentar el aprovechamiento de datos, mediante el desarrollo de las condiciones para que sean gestionados como activos para generar valor social y económico. En lo que se refiere a las actividades de las entidades públicas, esta generación de valor es entendida como la provisión de          |



|  |   |
|--|---|
|  | bienes públicos para brindar respuestas efectivas y útiles frente a las necesidades sociales.   |
| <b>Conpes 3854 Política Nacional de Seguridad Digital de Colombia, del 11 de abril de 2016</b> | El crecimiento en el uso masivo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en Colombia, reflejado en la masificación de las redes de telecomunicaciones como base para cualquier actividad socioeconómica y el incremento en la oferta de servicios disponibles en línea, evidencian un aumento significativo en la participación digital de los ciudadanos. Lo que a su vez se traduce en una economía digital con cada vez más participantes en el país. Desafortunadamente, el incremento en la participación digital de los ciudadanos trae consigo nuevas y más sofisticadas formas para atender contra su seguridad y la del Estado. Situación que debe ser atendida, tanto brindando protección en el ciberespacio para atender estas amenazas, como reduciendo la probabilidad de que estas sean efectivas, fortaleciendo las capacidades de los posibles afectados para identificar y gestionar este riesgo. Define la Política Nacional de Transformación Digital e Inteligencia Artificial, estableció una acción a cargo de la Dirección de Gobierno Digital para desarrollar los lineamientos para que las entidades públicas del orden nacional elaboren sus planes de transformación digital con el fin de que puedan enfocar sus esfuerzos en este tema. |
| <b>Circular 02 de 2019</b>   | Con el propósito de avanzar en la transformación digital del Estado e impactar positivamente la calidad de vida de los ciudadanos generando valor público en cada una de las interacciones digitales entre ciudadano y Estado y mejorar la provisión de servicios digitales de confianza y calidad.   |
| <b>Directiva 02 2019</b>   | Moderniza el sector de las TIC, se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones   |
| <b>Resolución 1519 de 2020</b>   | Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos  |
| <b>Circular 018 de 2021</b>  | Implementación de la resolución 1519 de 2020.   |





**TERMINAL METROPOLITANA**

de Transportes de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO, USO LA TERMINAL

## ALINEACIÓN ESTRATEGICA

*Tabla 02: Alineación estratégica*

| MOTIVADOR                | FUENTE   |
|--------------------------|--|
| Estrategia Institucional | Plan Estratégico Institucional   |
| Lineamientos y Políticas | <ul style="list-style-type: none"><li>• Política de Gobierno Digital</li><li>• Política de control de acceso a equipos</li><li>• Política de seguridad digital</li><li>• Plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información</li><li>• Modelo Integrado de Planeación y Gestión</li></ul> |

## CONTEXTO INSTITUCIONAL

### MISIÓN:

Somos una empresa de economía mixta, encargada de coordinar la operación del transporte público terrestre de pasajeros por carretera en Barranquilla y su área metropolitana, conectando regiones; garantizando la prestación de los servicios con calidad a nuestros clientes y usuarios en condiciones de seguridad, libre elección, y comodidad; mediante la gestión y operación innovadora, sostenible y accesible. A partir de un equipo de trabajo humano, dinámico, integral y competente.

### VISIÓN:

En el 2027 Ser reconocida como una terminal de transporte confiable a nivel nacional por su infraestructura eficiente en el transporte público, amplia red de servicios, en constante mejora tecnológica y compromiso ambiental para el beneficio de nuestros ciudadanos, transportadores y terceros. Cumpliendo con las expectativas financieras y misionales.





## TERMINAL METROPOLITANA

de Transportes de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO, USO LA TERMINAL

### VALORES:

- Honestidad
- Respeto
- Compromiso
- Diligencia
- Justicia
- Solidaridad
- Empatía

### ORGANIGRAMA

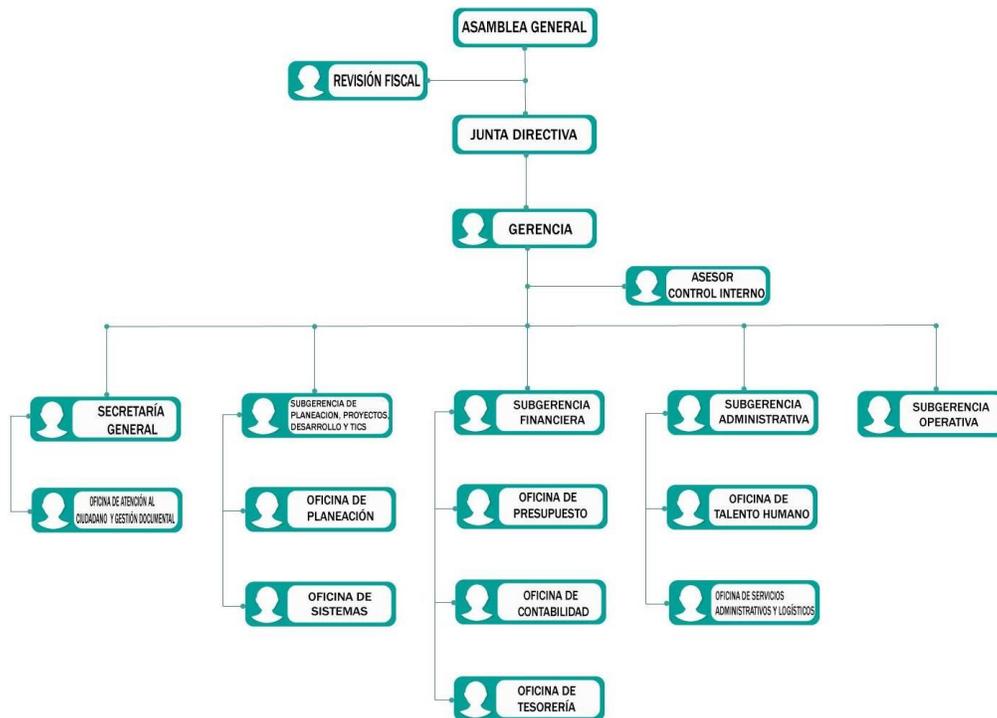


Ilustración 02: Organigrama de la entidad





**TERMINAL METROPOLITANA**

de Transportes de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO, USO LA TERMINAL

## **Funciones De La Terminal Metropolitana De Transportes de Barranquilla**

- La contribución a la solución de los problemas de tránsito y transporte de todo el país, en especial del área metropolitana de Barranquilla.
- La construcción y explotación de la terminal de transporte tendiente a asegurar una adecuada administración y mejoramiento del servicio de transporte terrestre automotor.
- La construcción, enajenación, administración y explotación de las áreas comerciales, y de parqueaderos. Podrá definir el uso y destino y coordinar los bienes dentro de los edificios que sea copropietario, los servicios que allí se presten como los financieros, turísticos, de recreación, alimentación, culturales, religiosos, de salud, deportivos, educativos, de comunicaciones, encomiendas, vehiculares, entre otros, especialmente, todos los relacionados con los servicios conexos al Transporte Terrestre automotor, el de empresas de transporte terrestre, los automotores y para los pasajeros.
- Estudiar, promover, construir, explotar, articular y complementar los diversos sistemas de transporte.
- Controlar, verificar y realizar el cobro de las Tasas de Uso, el cumplimiento de las normas internas y externas de tránsito, las rutas de acceso Distrital de los buses y vehículos intermunicipales, en aplicación de lo establecido en las normas que específicamente regulen la materia y el manual operativo.
- Construir, usar, tomar o dar en arrendamiento, adquirir a título oneroso o gratuito bienes inmuebles o muebles, o enajenar, los edificios, instalaciones y equipos que requiera para el cumplimiento de su objeto.
- Comercializar las áreas y espacios del Terminal.
- Obtener concesiones o privilegios de cualquier naturaleza, patentes de invención, marcas y dibujos industriales y explotarlos.
- Ejecutar contratos de mutuo con o sin interés, para la sociedad como de la sociedad para con terceros, sin que ello signifique intermediación financiera por parte de la Terminal y teniendo en cuenta de ser necesario el cupo de endeudamiento que le sea asignado por la autoridad competente, si a ello hubiere lugar.
- Prestar los servicios propios del terminal relacionados con la actividad transportadora, en condiciones de equidad, oportunidad, calidad y seguridad.
- Elaborar y aplicar su propio Manual Operativo, de conformidad con las disposiciones vigentes o las que se expidan para tal fin.
- Permitir el despacho, únicamente a las empresas de transporte debidamente habilitadas, en las rutas autorizadas o registradas ante el Ministerio de Transporte.
- Definir de conformidad con la necesidad del servicio y la disponibilidad física la distribución y asignación de sus áreas operativas.



Carrera 14 - 54 - 186 Módulo D 1er piso - Tel: (605 393 00 43) – Cel: (316 017 8026)

[www.ttbaq.com.co](http://www.ttbaq.com.co) - [ventanillaunicaderadicacion@ttbaq.com.co](mailto:ventanillaunicaderadicacion@ttbaq.com.co)

NIT 890.106.084-4 Soledad – Atlántico



- Permitir al interior del terminal, el desempeño de sus funciones a las autoridades de transporte y tránsito respecto del control de la operación en general de la actividad transportadora.
- Expedir oportunamente el documento que acredita el pago de la tasa de uso al vehículo despachado desde el terminal de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera.
- Suministrar al Ministerio de Transporte de manera oportuna la información relacionada con la operación del transporte de pasajeros de acuerdo con los formatos, plazos y medios que para este fin establezca el Ministerio.
- No permitir, bajo ningún pretexto, dentro de las instalaciones de las terminales, el pregoneo de los servicios o rutas que prestan las empresas transportadoras.

## MODELO OPERATIVO



Ilustración 01: Procesos estratégicos



**TERMINAL METROPOLITANA**

de Transportes de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO, USO LA TERMINAL

## MAPA DE PROCESOS

El mapa de procesos vigente contiene 11 procesos los cuales se describen a continuación:

- Planeación Estratégica: Oficina de Planeación
  - Medición, análisis y mejora: Oficina de planeación
  - Fortalecimiento de tecnología e información y comunicaciones: Subgerencia de planeación y TICS, Oficina de Sistemas.
  - Control y seguimiento Operativo: Subgerencia Operativa
  - Gestión de Talento Humano: Oficina de Talento Humano
  - Gestión Financiera: Subgerencia Financiera
  - Gestión Documental: Oficina de Atención al ciudadano y Gestión Documental
  - Atención al ciudadano: Oficina de Atención al ciudadano y Gestión Documental
  - Gestión de servicios Logísticos y Administrativos: Oficina de Servicios Logísticos y Administrativos.
  - Gestión Jurídica y contratación: Secretaría general
  - Evaluación y control de la Gestión: Oficina de Control Interno

## ALINEACIÓN DE TI CON LOS PROCESOS

Los servicios tecnológicos con que cuenta la entidad son administrados por el jefe de Oficina, el Profesional Universitario de la oficina de sistemas, los proveedores y contratistas vinculados paratal fin. A continuación, se relacionan los servicios tecnológicos:

- a) Administración de cuentas de correo
- b) Administración de roles y perfiles de usuarios
- c) Administración de usuarios de dominio
- d) Help Desk mediante la línea celular, WhatsApp y correo electrónico
- e) Administración del sitio Web
- f) Servicio de Internet
- g) Telefonía IP
- h) Conexión Wifi
- i) Realización backups





Tabla 03: Alineación de los procesos con los servicios de TI

| ID  | PROCESO   | CATEGORIA   | SISTEMA DE INFORMACIÓN   | CUBRIMIENTO | OPORTUNIDAD DE MEJORA CONTINUA   |
|-----|---|-------------|--|-------------|--|
| 001 | Planeación Estratégica  | Estratégico |  |             |  |
| 002 | Medición, análisis y Mejora                                       | Estratégico |  |             |  |
| 003 | Fortalecimiento de tecnologías de la Información y comunicaciones | Estratégico |  | Sin apoyo   | Implementar un aplicativo tipo mesa de ayuda para atención de requerimientos |
| 004 | Control y seguimiento Operativo                                   | Misional    | Tasas de uso Alcoholimetría Control de acceso Rodamiento                   | Total       | Adquirir o migrar los aplicativos de escritorio a ambiente web               |
| 005 | Gestión de Talento Humano   | Apoyo       | Nomina. Nomina Electrónica   | Total       | Adquirir o migrar los aplicativos de escritorio a ambiente web               |
| 006 | Gestión Financiera  | Apoyo       | Tesorería Contabilidad Presupuesto Presupuesto web Facturación electrónica | Total       | Adquirir o migrar los aplicativos de escritorio a ambiente web               |
| 007 | Gestión Documental  | Apoyo       |  | Sin apoyo   | Adquisición de un aplicativo para la administración de la Correspondencia    |
| 008 | Atención al ciudadano   | Apoyo       |  | Sin apoyo   | Adquisición de un aplicativo para la administración                          |



**TERMINAL METROPOLITANA**

de Transportes de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO, USO LA TERMINAL

|            |   |            |           |           |  |
|------------|---|------------|-----------|-----------|--|
|            |   |            |           |           | dela correspondencia   |
| <b>009</b> | Gestión de servicios Logísticos y Administrativos | Apoyo      |           | Sin apoyo | Implementar un aplicativo tipo mesa de ayuda para atención de requerimientos |
| <b>010</b> | Gestión Jurídica y contratación                   | Apoyo      |           |           |  |
| <b>011</b> | Evaluación y controlde la Gestión                 | Evaluación | Auditoria |           | Adquirir o migrar los aplicativos de escritorio a ambiente web               |

La oportunidad de mejoras continuas de estos procesos estará sujeta, a la disponibilidad del presupuesto de la vigencia 2025, estas actividades se encuentran dentro del plan de inversiones de la entidad.





**TERMINAL METROPOLITANA**

de Transportes de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO, USO LA TERMINAL

## TRAMITES INSTITUCIONALES

Tabla 04: Trámite – Afiliación de empresas de transporte

|                                    |   |   |
|------------------------------------|---|---|
| ID                                 | 001   |   |
| NOMBRE                             | Afiliación de empresas de transporte terrestre de pasajeros   | Oportunidades de mejora con TI                        |
| DESCRIPCIÓN                        | Habilitar la empresa transportadora al Terminal de Transporte para el despacho llegada de los vehículos de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera, que tengan autorizadas o registradas rutas con origen desde y hacia la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla. | Recepción de solicitud y validación totalmente online |
| USUARIO OBJETIVO                   | <u>Empresas Transportadoras</u>   |   |
| HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO | Lunes a viernes<br>Horario de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.  |   |
| CANAL DE ACCESO                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Correo electrónico</li><li>• Presencial</li></ul>   |   |





A continuación, se describen los servicios de TI identificados en entidad:

Tabla 05: Servicios – Acceso a internet por WIFI

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| ID                                  | 001   |
| NOMBRE                              | Acceso a internet por WIFI  |
| DESCRIPCIÓN                         | Acceso a la red de colaboradores de la Entidad de manera inalámbrica a través de dispositivos móviles y computadores portátiles   |
| CATEGORIA                           | Conectividad  |
| USUARIO OBJETIVO                    | Funcionarios y contratistas de la entidad   |
| HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO  | 24 horas, 7 días a la semana  |
| CANAL DE SOPORTE                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Correo electrónico</li><li>• Vía Telefónica</li><li>• WhatsApp</li><li>• Verbal</li></ul> |
| ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO        | No definido   |
| HALLAZGOS U OPORTUNIDADES DE MEJORA | Adquisición de aplicativo para mesa de ayuda  |

Tabla 06: Servicios – Acceso a internet por WIFI

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| ID                                  | 002   |
| NOMBRE                              | Acceso a la red interna por VPN   |
| DESCRIPCIÓN                         | Todos los funcionarios y contratistas de la entidad   |
| CATEGORIA                           | Conectividad  |
| USUARIO OBJETIVO                    | Funcionarios y contratistas de la entidad   |
| HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO  | 24 horas, 7 días a la semana  |
| CANAL DE SOPORTE                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Correo electrónico</li><li>• Vía Telefónica</li><li>• WhatsApp</li><li>• Verbal</li></ul> |
| ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO        | 99%   |
| HALLAZGOS U OPORTUNIDADES DE MEJORA | Adquisición de aplicativo para mesa de ayuda  |





**TERMINAL METROPOLITANA**

de Transportes de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO, USO LA TERMINAL

Tabla 07: Servicios – Correo Electrónico y Herramientas Colaborativas

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| ID                                  | 003  |
| NOMBRE                              | Correo electrónico junto con las herramientas colaborativas  |
| DESCRIPCIÓN                         | <ul style="list-style-type: none"><li>Basado en Microsoft Office 365 con un buzón de almacenamiento de 15GB y acceso desde el cliente Microsoft Outlook o a través del navegador web .</li></ul> |
| CATEGORIA                           | Comunicación   |
| USUARIO OBJETIVO                    | Funcionarios y contratistas de la entidad  |
| HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO  | 24 horas, 7 días a la semana   |
| CANAL DE SOPORTE                    | <ul style="list-style-type: none"><li>Correo electrónico</li><li>Vía Telefónica</li><li>WhatsApp</li><li>Verbal</li></ul>  |
| ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO        | 99%  |
| HALLAZGOS U OPORTUNIDADES DE MEJORA |  |

Tabla 08: Servicios - Entrenamiento y capacitación

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| ID                                  | 004  |
| NOMBRE                              | Servicio de entrenamiento y capacitación uso de las soluciones de TI   |
| DESCRIPCIÓN                         | Servicio que suministra capacitación y entrenamiento sobre las funciones de los sistemas de información que maneja la entidad. |
| CATEGORIA                           | Gestión recursos   |
| USUARIO OBJETIVO                    | Área de TI   |
| HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO  | 24 horas, 7 días a la semana   |
| CANAL DE SOPORTE                    | <ul style="list-style-type: none"><li>Correo electrónico</li><li>Vía Telefónica</li><li>WhatsApp</li><li>Verbal</li></ul>      |
| ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO        | De acuerdo con estimación  |
| HALLAZGOS U OPORTUNIDADES DE MEJORA |  |





Tabla 9 Servicios – Telefonía Ip

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| ID                                  | 005   |
| NOMBRE                              | Telefonía IP  |
| DESCRIPCIÓN                         | Servicio de comunicaciones telefónicas entre usuarios internos y externos de la institución.                                      |
| CATEGORIA                           | Comunicación  |
| USUARIO OBJETIVO                    | Funcionarios y contratistas de la entidad   |
| HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO  | 24 horas, 7 días a la semana  |
| CANAL DE SOPORTE                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Correo electrónico</li><li>• Vía Telefónica</li><li>• WhatsApp</li><li>• Verbal</li></ul> |
| ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO        | De acuerdo con estimación   |
| HALLAZGOS U OPORTUNIDADES DE MEJORA |   |

Tabla 10 Servicios – Plataforma de Mesa de Servicio

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| ID                                  | 006   |
| NOMBRE                              | Plataforma de Mesa de servicio  |
| DESCRIPCIÓN                         | Plataforma para registro, consulta y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.                          |
| CATEGORIA                           | Aplicación  |
| USUARIO OBJETIVO                    | Funcionarios y contratistas de soporte,<br>Funcionarios y contratistas que contestan PQRSD  |
| HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO  | 24 horas, 7 días a la semana  |
| CANAL DE SOPORTE                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Correo electrónico</li><li>• Vía Telefónica</li><li>• WhatsApp</li><li>• Verbal</li></ul> |
| ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO        | De acuerdo con estimación   |
| HALLAZGOS U OPORTUNIDADES DE MEJORA | Adquisición de aplicativo para mesa de ayuda  |





Tabla 11 Servicios – Gestión de red de infraestructura tecnológica

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| ID                                  | 007   |
| NOMBRE                              | Gestión de red de infraestructura tecnológica   |
| DESCRIPCIÓN                         | Gestión de la administración y configuración centralizada de la seguridad de la red que usan los Sistemas de información          |
| CATEGORIA                           | Comunicación  |
| USUARIO OBJETIVO                    | Entidad   |
| HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO  | 24 horas, 7 días a la semana  |
| CANAL DE SOPORTE                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Correo electrónico</li><li>• Vía Telefónica</li><li>• WhatsApp</li><li>• Verbal</li></ul> |
| ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO        | De acuerdo con estimación   |
| HALLAZGOS U OPORTUNIDADES DE MEJORA |   |

Tabla 12 Servicios – Antivirus

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| ID                                  | 008  |
| NOMBRE                              | Antivirus  |
| DESCRIPCIÓN                         | Software que detecta y elimina virus y otras amenazas informáticas en la red, sistemas de información, PC, dispositivos móviles y demás. |
| CATEGORIA                           | Seguridad  |
| USUARIO OBJETIVO                    | Entidad  |
| HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO  | 24 horas, 7 días a la semana   |
| CANAL DE SOPORTE                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Correo electrónico</li><li>• Vía Telefónica</li><li>• WhatsApp</li><li>• Verbal</li></ul>        |
| ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO        | 99%  |
| HALLAZGOS U OPORTUNIDADES DE MEJORA | Compra de antivirus  |





Tabla 13: Servicios – Gestión de equipos de Cómputo

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| ID                                  | 009  |
| NOMBRE                              | Gestión de equipos de cómputo  |
| DESCRIPCIÓN                         | Adquisición, instalación, configuración y mantenimientos preventivos y correctivos de hardware y software de los equipos asignados a los funcionarios y contratistas de la Entidad |
| CATEGORIA                           | Gestión de recursos  |
| USUARIO OBJETIVO                    | Funcionarios y contratistas de la entidad  |
| HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO  | 8 horas, 5 días a la semana  |
| CANAL DE SOPORTE                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Correo electrónico</li><li>• Vía Telefónica</li><li>• WhatsApp</li><li>• Verbal</li></ul>  |
| ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO        | 2 días hábiles   |
| HALLAZGOS U OPORTUNIDADES DE MEJORA |  |

Tabla 14: Servicios – Instalación de Software en equipo de computo

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| ID                                  | 010   |
| NOMBRE                              | Instalación de software en Equipos de computo   |
| DESCRIPCIÓN                         | Instalación de software por demanda en los equipos de cómputo de los funcionarios o contratistas                                  |
| CATEGORIA                           | Gestión de recursos   |
| USUARIO OBJETIVO                    | Funcionarios y contratistas de la entidad   |
| HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO  | 8 horas, 5 días a la semana   |
| CANAL DE SOPORTE                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Correo electrónico</li><li>• Vía Telefónica</li><li>• WhatsApp</li><li>• Verbal</li></ul> |
| ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO        | 16 horas hábiles  |
| HALLAZGOS U OPORTUNIDADES DE MEJORA |   |



Tabla 15: Servicios – Página Web Institucional

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| ID                                  | 011  |
| NOMBRE                              | Página web institucional   |
| DESCRIPCIÓN                         | Sitio web institucional disponible a los ciudadanos que integra información sobre servicios institucionales, trámites, noticias, eventos de interés, políticas y normatividad. |
| CATEGORIA                           | Comunicación   |
| USUARIO OBJETIVO                    | Ciudadanos   |
| HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO  | 24 horas, 7 días a la semana   |
| CANAL DE SOPORTE                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Canal web página institucional</li><li>• Vía Telefónica</li><li>• WhatsApp</li><li>• Correo electrónico</li></ul>                      |
| ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO        | 99%  |
| HALLAZGOS U OPORTUNIDADES DE MEJORA |  |

Tabla 16: Servicios – Soporte de aplicativos

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| ID                                  | 012   |
| NOMBRE                              | Soportes aplicativos  |
| DESCRIPCIÓN                         | Gestión de incidentes y/o problemas presentados en las aplicaciones   |
| CATEGORIA                           | Gestión recursos  |
| USUARIO OBJETIVO                    | Funcionarios y contratistas de la entidad   |
| HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO  | 24 horas, 7 días a la semana  |
| CANAL DE SOPORTE                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Correo electrónico</li><li>• Vía Telefónica</li><li>• WhatsApp</li><li>• Verbal</li></ul> |
| ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO        | 16 horas hábiles  |
| HALLAZGOS U OPORTUNIDADES DE MEJORA |   |



Tabla 17: Servicios – Gestión de Infraestructura de TI

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| ID                                  | 013   |
| NOMBRE                              | Gestión de infraestructura de TI  |
| DESCRIPCIÓN                         | Administración y monitoreo de servidores, servidores de aplicaciones, servidores web, sistemas de información, herramientas de software, soluciones en la nube y demás elementos de infraestructura de TI |
| CATEGORIA                           | Gestión recursos  |
| USUARIO OBJETIVO                    | Área de TI  |
| HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO  | 24 horas, 7 días a la semana  |
| CANAL DE SOPORTE                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Correo electrónico</li><li>• Vía Telefónica</li><li>• WhatsApp</li><li>• Verbal</li></ul>   |
| ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO        | 24 horas máximo de atención a solicitudes de cambio   |
| HALLAZGOS U OPORTUNIDADES DE MEJORA |   |

Tabla 18: Servicios – Adquisición de licencias de software

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| ID                                  | 014   |
| NOMBRE                              | Adquisición de licencias de software  |
| DESCRIPCIÓN                         | Servicio de adquisición de licencias de software requeridas para usar en los diferentes procesos de la organización               |
| CATEGORIA                           | Gestión recursos  |
| USUARIO OBJETIVO                    | Área de TI  |
| HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO  | 8 horas, 5 días a la semana   |
| CANAL DE SOPORTE                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Correo electrónico</li><li>• Vía Telefónica</li><li>• WhatsApp</li><li>• Verbal</li></ul> |
| ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO        | 30 días calendario  |
| HALLAZGOS U OPORTUNIDADES DE MEJORA |   |





Tabla 19: Servicios – Mantenimiento de Aplicaciones

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| ID                                  | 015   |
| NOMBRE                              | Mantenimiento de aplicaciones   |
| DESCRIPCIÓN                         | Servicio que se encarga de realizar cambios en los sistemas de información para: <ul style="list-style-type: none"><li>• Corregir errores recurrentes</li><li>• Actualizar software base</li><li>• Aumentar la capacidad funcional de la aplicación</li></ul> |
| CATEGORIA                           | Gestión recursos  |
| USUARIO OBJETIVO                    | Usuarios de los sistemas de información   |
| HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO  | 8 horas, 5 días a la semana   |
| CANAL DE SOPORTE                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Correo electrónico</li><li>• Vía Telefónica</li><li>• WhatsApp</li><li>• Verbal</li></ul>   |
| ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO        | 3 días de atención de mantenimientos correctivos  |
| HALLAZGOS U OPORTUNIDADES DE MEJORA |   |

Tabla 20: Servicios – Administración de bases de datos

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| ID                                  | 016  |
| NOMBRE                              | Administración de bases de datos   |
| DESCRIPCIÓN                         | <ul style="list-style-type: none"><li>• Servicio que se encarga de la administración de las bases de datos que maneja la entidad</li></ul> |
| CATEGORIA                           | Gestión recursos   |
| USUARIO OBJETIVO                    | Área de TI   |
| HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO  | 24 horas, 7 días a la semana   |
| CANAL DE SOPORTE                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Correo electrónico</li><li>• Vía Telefónica</li><li>• WhatsApp</li><li>• Verbal</li></ul>          |
| ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO        | De acuerdo con estimación  |
| HALLAZGOS U OPORTUNIDADES DE MEJORA |  |



Tabla 21: Servicios – Administración de bases de datos

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| ID                                  | 017   |
| NOMBRE                              | Gestión de Backup   |
| DESCRIPCIÓN                         | <ul style="list-style-type: none"><li>Servicio que se encarga de generar respaldo de datos de los sistemas de información</li></ul> |
| CATEGORIA                           | Gestión recursos  |
| USUARIO OBJETIVO                    | Área de TI  |
| HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO  | 8 horas, 5 días a la semana   |
| CANAL DE SOPORTE                    | <ul style="list-style-type: none"><li>Correo electrónico</li><li>Vía Telefónica</li><li>WhatsApp</li><li>Verbal</li></ul>           |
| ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO        | No aplica   |
| HALLAZGOS U OPORTUNIDADES DE MEJORA |   |

Tabla 22: Servicios – Gestión de Proyectos de TI

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| ID                                  | 018   |
| NOMBRE                              | Gestión de proyectos de TI  |
| DESCRIPCIÓN                         | <ul style="list-style-type: none"><li>Servicio que permite planear, ejecutar y realizar seguimiento a proyectos que afectan los procesos o elementos de la arquitectura de TI</li></ul> |
| CATEGORIA                           | Gestión recursos  |
| USUARIO OBJETIVO                    | Todas las áreas de la entidad   |
| HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO  | 24 horas, 7 días a la semana  |
| CANAL DE SOPORTE                    | <ul style="list-style-type: none"><li>Correo electrónico</li><li>Vía Telefónica</li><li>WhatsApp</li><li>Verbal</li></ul>   |
| ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO        | De acuerdo con estimación   |
| HALLAZGOS U OPORTUNIDADES DE MEJORA |   |



Tabla 23: Servicios – Servicio de Supervisión de proveedores de TI

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| ID                                  | 019   |
| NOMBRE                              | Servicio de supervisión de proveedores de TI  |
| DESCRIPCIÓN                         | <ul style="list-style-type: none"><li>Servicio que permite asegurar que los proveedores cumplan con las obligaciones contractuales.</li></ul> |
| CATEGORIA                           | Gestión recursos  |
| USUARIO OBJETIVO                    | Área de TI  |
| HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO  | 8 horas, 5 días a la semana   |
| CANAL DE SOPORTE                    | <ul style="list-style-type: none"><li>Correo electrónico</li><li>Vía Telefónica</li><li>WhatsApp</li><li>Verbal</li></ul>                     |
| ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO        | De acuerdo con estimación   |
| HALLAZGOS U OPORTUNIDADES DE MEJORA |   |

## POLÍTICAS Y ESTÁNDARES PARA LA GESTIÓN DE LA GOBERNABILIDAD DE TI

Tabla 24: Políticas

| POLITICA   | DESCRIPCIÓN  |
|--|--|
| <b>Gobierno Digital</b>                                      | La política de Gobierno Digital emitida por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MinTIC busca fortalecer el uso e incentivar el aprovechamiento de las TIC para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos e innovadores que generen valor público en un entorno de confianza digital.                |
| <b>Control de acceso a equipos</b>                           | Define las pautas a seguir para proteger la información, las áreas de procesamiento de información, las redes de datos, los recursos tecnológicos y los sistemas de información de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla contra accesos no autorizados mediante la implementación de mecanismos de control de acceso físico y lógico. |
| <b>Seguridad Digital</b>                                     | El objetivo de esta política es brindar un marco de gestión de riesgos de seguridad digital en el cual se identifiquen las amenazas y vulnerabilidades a las que la entidad se encuentra expuesta.   |
| <b>Tratamiento de riesgos de seguridad de la información</b> | Por medio de la cual se define el método que permite identificar, analizar, evaluar, tratar, monitorear y comunicar los riesgos en función de la tecnología, equipos, infraestructura que almacenan y procesan   |





|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
|                                      | datos de las operaciones de la entidad y datos personales de los usuarios |
| <b>Política de derechos de autor</b> | Se debe definir e implementar   |

## TABLERO DE CONTROL DE TI

Los indicadores mediante los cuales se registra y controla el cumplimiento de las actividades programadas en la Oficina de Sistemas se lleva a cabo mediante el PLAN DE ACCIÓN el cual se encuentra definido e implementado con sus respectivos indicadores. A continuación, se presenta una imagen del plan de acción definido:

*Ilustración 02: Procesos estratégicos*

| DIMENSION   | POLITICAS MIPG   | DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN  | ACTIVIDADES  | INDICADORES  | METAS  | RESPONSABLES   | FECHA DE INICIO (Dia,mes,año) | FECHA DE TERMINACIÓN (Dia,mes,año) |
|---|--|---|--|--|--|--|-------------------------------|------------------------------------|
|   | SEGURIDAD DIGITAL                                      | Sensibilización a funcionarios y contratistas   | Enviar mensajes al de sensibilización al correo y a través de whatsapp a los funcionarios con relación a las políticas de seguridad de la información y protección de datos personales y de control de acceso a equipos (dos al año) | # de actividades realizadas / # de actividades programadas   | Realizar una jornada de sensibilización  | JEFE OFICINA DE SISTEMAS                                     | 01/02/2025                    | 31/12/2025                         |
|   |  | Realización de Backups  | Realizar copias de seguridad de la información   | # Copias de seguridad programadas / # Copias realizadas  | Realizar el 100% de las copias de seguridad programadas  | JEFE OFICINA DE SISTEMAS                                     | 01/01/2025                    | 31/12/2025                         |
| GESTION CON VALORES PARA RESULTADOS   | GOBIERNO DIGITAL                                       | Formulación y aprobación del PETI   | Formular el PETI y presentar para su aprobación  | PETI aprobado  | Publicar el PETI   | JEFE OFICINA DE SISTEMAS                                     | 15/01/2025                    | 28/02/2025                         |
|   |  |   | Publicar el PETI en la página web  | PETI publicado en la página web  | Publicar el PETI   | JEFE OFICINA DE SISTEMAS                                     | 28/02/2025                    | 17/03/2025                         |
|   |  | Catálogo de servicios de TI   | Elaborar el catálogo de servicios de TI  | Catálogo de Servicios de TI elaborado  | Elaborar el catálogo de servicios de TI  | JEFE OFICINA DE SISTEMAS                                     | 01/03/2025                    | 31/12/2025                         |
|   | Catálogo de Sistemas de Información                    | Elaborar el catálogo de Sistemas de Información   | Catálogo de Sistemas de Información elaborado  | Elaborar el catálogo de Sistemas de Información  | JEFE OFICINA DE SISTEMAS   | 01/03/2025   | 31/12/2025                    |                                    |
|   | Programa de Disposición final de Residuos Tecnológicos | Elaborar el Programa de Correcta Disposición final de Residuos Tecnológicos   | Programa Correcta Disposición final de Residuos Tecnológicos   | Elaborar el Programa Correcta Disposición final de Residuos Tecnológicos                             | JEFE OFICINA DE SISTEMAS   | 01/03/2025   | 31/12/2025                    |                                    |
|   | Mantenimiento preventivo de equipos                    | Elaborar el plan de mantenimiento preventivo de equipos de computo e impresoras   | # de planes proyectados / # de planes elaborados   | Elaborar el plan de mantenimiento  | JEFE OFICINA DE SISTEMAS   | 01/01/2025   | 15/02/2025                    |                                    |
|   |  | Elaborar el cronograma de mantenimiento de equipos  | Cronograma de mantenimiento elaborado  | Elaborar el cronograma de mantenimiento de equipos   | PROFESIONAL UNIVERSITARIO DE SISTEMAS  | 01/01/2025   | 15/02/2025                    |                                    |
|   |  | Realizar los mantenimientos de acuerdo a lo estipulado en el cronograma   | # Mantenimientos programados / Mantenimientos realizados   | Realizar el 100% de los mantenimientos programados   | PROFESIONAL UNIVERSITARIO DE SISTEMAS  | 01/02/2025   | 31/12/2025                    |                                    |
|   | Soporte tecnológico                                    | Gestion de las peticiones internas a la oficina de sistemas   | # Soportes realizados / # Solicitudes de Soporte   | Atender el 100% de las solicitudes de soporte  | JEFE OFICINA DE SISTEMAS   | 01/02/2025   | 31/12/2025                    |                                    |
|   | INFORMACIÓN Y COMUNICACION                             | TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN   | Publicación de información en la página web  | Publicar en la página web la información remitida por las diferentes dependencias                    | # Publicaciones realizadas / Solicitudes recibidas   | Publicar en la página web el 100% de la información recibida | JEFE OFICINA DE SISTEMAS      | 01/01/2025                         |
| Publicar en la página web la información financiera y resoluciones                  |  |   |  | # Publicaciones realizadas / Solicitudes recibidas   | Publicar el 100% de la información financiera y resoluciones recibidas   | JEFE OFICINA DE SISTEMAS                                     | 01/01/2025                    | 31/12/2025                         |
| Hacer seguimiento a la publicación de información requerida por la ley 1712 de 2014 |  |   |  | # Seguidimientos realizados / # de seguidimientos programados  | Hacer dos seguidimientos al año de la publicación requerida por la ley de transparencia y acceso a la información y emitir recordatorios sobre la publicación de información | JEFE OFICINA DE SISTEMAS                                     | 01/01/2025                    | 31/12/2025                         |
| Planes de Mejoramiento  |  | Cumplimiento a la actividades descritas en los planes de mejoramiento suscritos con la oficina de control interno para la vigencia 2025 | # Metas actividades descritas / # actividades ejecutadas   | Cumplimiento al 100% de las actividades Descritas  | JEFE OFICINA DE SISTEMAS   | 01/01/2025   | 31/12/2025                    |                                    |
| Gestión de indicadores del proceso  |  | Diligenciar la tabla de indicadores de seguimiento y medición propia del proceso  | Diligenciamiento mes a mes de la tabla de indicadores  | Diligenciamiento al 100% de la tabla de indicadores  | JEFE OFICINA DE SISTEMAS   | 01/01/2025   | 31/12/2025                    |                                    |
| Capacitación de funcionarios sobre la ley 1712 de 2014 ley de transparencia         |  | Gestionar capacitación sobre la ley 1712 de 2014 ley de transparencia   | # de capacitaciones programadas / # de capacitaciones realizadas   | Realizar una capacitación a los funcionarios sobre la ley de transparencia y acceso a la información | JEFE OFICINA DE SISTEMAS   | 01/08/2025   | 31/12/2025                    |                                    |





## MODELO DE GOBIERNO TI

### DEFINICIÓN Y GESTIÓN DE LA MATRIZ DE TI A NIVEL GENERAL

Como instrumento para el gobierno de las TIC anualmente se identifican los riesgos de gestión y de corrupción de la Oficina de Sistemas, se define la matriz de riesgos para identificar y gestionar las principales categorías y eventos de riesgos institucionales relacionados con las TIC.

La matriz de riesgos hace parte de la gestión institucional de riesgos de la gestión de tecnologías de la Información liderada por la Oficina de Sistemas.

A continuación, se ilustra la matriz de riesgo definida para la vigencia:

Ilustración 03: Matriz de riesgos

| No. | Proceso               | IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO |   |   | PROBABILIDAD (De ocurrencia del riesgo)                                |                    |  | IMPACTOS (El riesgo sufre)      |                        | RIESGO INHERENTE                |  | CONTROLES      |  |                             |
|-----|-----------------------|---------------------------|---|---|--|--------------------|--|---------------------------------|------------------------|---------------------------------|--|----------------|--|-----------------------------|
|     |                       | Tipo de riesgo            | Causas  | Riesgo  | Consecuencia   | Probabilidad (1-6) | Frecuencia de la actividad   | Calificación de la probabilidad | Nivel de impacto (1-6) | Calificación de la consecuencia | Factor de riesgo (Probabilidad x Consecuencia) | Zona de riesgo | Control  | Responsable del control     |
| 1   | FORTALECIMIENTO TIC'S | CORRUPCIÓN                | Falta de ética profesional  | Posibilidad de tener información clasificada o reservada mediante la entrega de información para favorecer a investigadores, oficiales, sujetos vigilados, peticionarios, demandantes o accionantes     | Procesos disciplinarios<br>Daño a la imagen de la entidad<br>Sanciones | 4                  | La actividad que controla el riesgo se ejecuta mínimo 500 veces al año y máximo 2000 veces por año | Alta                            | 1-Leve                 | 1                               | 4  | Moderada       | Controlar el acceso a bases de datos y a información sensible, clasificada, reservada o privada para proteger los riesgos, confidencial y conservación   | Jefe de Oficina de Sistemas |
| 2   | FORTALECIMIENTO TIC'S | CORRUPCIÓN                | Falta de ética profesional  | Posibilidad de adulterar o emitir información de los datos de acceso de la entidad, mediante la modificación o manipulación de información sensible institucional para beneficio propio o de un tercero | Procesos disciplinarios<br>Daño a la imagen de la entidad<br>Sanciones | 3                  | La actividad que controla el riesgo se ejecuta de 74 a 500 veces por año                           | Medio                           | >Alta                  | 2                               | 6  | Moderada       | Control de acceso a aplicativos permitiendo el acceso mediante asignación de usuarios y claves de acuerdo a los roles designados<br>Subvigilar la información de la entidad para garantizar su integridad y disponibilidad | Jefe de Oficina de Sistemas |
| 3   | FORTALECIMIENTO TIC'S | FISCAL                    | Desconocimiento o omisión de los normas   | Posibilidad de efecto dañoso si recursos públicos por multa o sanción a causa del incumplimiento de las normas, reglamentación interna y los supuestos ante los actos de control                        | Daño a la imagen de la entidad<br>Sanciones económicas                 | 3                  | La actividad que controla el riesgo se ejecuta de 24 a 500 veces por año                           | Medio                           | 2-Menor                | 2                               | 6  | Moderada       | Seguimiento al cumplimiento de la matriz PA, y a los requerimientos de los actos de control<br>Actualización y seguimiento a normativa aplicable del proceso mediante el diagnóstico del muestreo                          | Jefe de Oficina de Sistemas |
| 4   | FORTALECIMIENTO TIC'S | FISCAL                    | Desconocimiento o omisión de las normas   | Posibilidad de efecto dañoso sobre bienes públicos, por falta o manejo tecnológico, o causa de omisión o incumplimiento en la aplicación de los planes de mantenimiento, correctivos y preventivos      | Daño a la imagen de la entidad<br>Sanciones económicas                 | 3                  | La actividad que controla el riesgo se ejecuta de 24 a 500 veces por año                           | Medio                           | 2-Menor                | 2                               | 6  | Moderada       | cumplimiento al plan de mantenimiento  | Jefe de Oficina de Sistemas |
| 5   | FORTALECIMIENTO TIC'S | FISCAL                    | Desconocimiento o omisión de las normas   | Posibilidad de efecto dañoso al acceso público o acceso restringido por pérdida de información digital de la entidad a causa de omisión o incumplimiento a las políticas de seguridad digital           | Daño a la imagen de la entidad<br>Sanciones económicas                 | 4                  | La actividad que controla el riesgo se ejecuta mínimo 500 veces al año y máximo 2000 veces por año | Alta                            | >Alta                  | 2                               | 8  | Moderada       | Capacitación del personal sobre seguridad Digital<br>Indicar al personal sobre los riesgos de ataques de phishing y otros tipos de ingeniería social que puedan comprometer la entidad                                     | Jefe de Oficina de Sistemas |
| 6   | FORTALECIMIENTO TIC'S | FISCAL                    | Desconocimiento o omisión de las normas   | Posibilidad de efecto dañoso sobre el recurso público por deterioro a causa de la falta de supervisión o cumplimiento en el diagnóstico, control  | Daño a la imagen de la entidad<br>Sanciones económicas                 | 3                  | La actividad que controla el riesgo se ejecuta de 24 a 500 veces por año                           | Medio                           | 2-Menor                | 2                               | 6  | Moderada       | Mantener todos los sistemas y software actualizados para protegerlos contra vulnerabilidades conocidas   | Jefe de Oficina de Sistemas |
| 7   | FORTALECIMIENTO TIC'S | GESTIÓN                   | Falta de conocimiento de la normatividad aplicable, desconocimiento de los procesos, falta de capacitación, falta de experiencia en el cargo (generalmente nuevo en el cargo) | Posibilidad de incumplimiento en la normatividad aplicable, desconocimiento de los procesos, falta de capacitación, falta de experiencia en el cargo (generalmente nuevo en el cargo)                   | Sanciones<br>Procesos disciplinarios                                   | 4                  | La actividad que controla el riesgo se ejecuta mínimo 500 veces al año y máximo 2000 veces por año | Alta                            | 2-Menor                | 2                               | 8  | Moderada       | Definir periodicidad de los componentes de la matriz PA para el cumplimiento de la ley   | Jefe de Oficina de Sistemas |
| 8   | FORTALECIMIENTO TIC'S | GESTIÓN                   | Falta de conocimiento de la normatividad aplicable, desconocimiento de los procesos, falta de capacitación, falta de experiencia en el cargo (generalmente nuevo en el cargo) | Posibilidad de inobservancia que acción de planes para el cumplimiento de las resoluciones, seguridades o de derechos electrónicos a causa del desconocimiento de la normatividad vigente               | Sanciones<br>Procesos disciplinarios                                   | 3                  | La actividad que controla el riesgo se ejecuta de 24 a 500 veces por año                           | Medio                           | 2-Menor                | 2                               | 6  | Moderada       | Informes de ejecución de los planes de procesos presentados al comité de Gestión y desarrollo  | Jefe de Oficina de Sistemas |
| 9   | FORTALECIMIENTO TIC'S | GESTIÓN                   | Falta de conocimiento de la normatividad aplicable, desconocimiento de los procesos, falta de capacitación, falta de experiencia en el cargo (generalmente nuevo en el cargo) | Posibilidad de no contar con recursos o de evaluación al cumplimiento de la ley en los procesos previstos a causa del desconocimiento del proceso   | Sanciones<br>Procesos disciplinarios                                   | 3                  | La actividad que controla el riesgo se ejecuta de 24 a 500 veces por año                           | Medio                           | 2-Menor                | 2                               | 6  | Moderada       | Análisis y evaluación de los resultados respecto según la ley de indicadores del proceso   | Jefe de Oficina de Sistemas |





## MODELO DE GESTION DE TI

El proceso de Fortalecimiento de tecnologías de la información y comunicaciones es el proceso mediante el cual se lleva a cabo la administración de los servicios de TI y se encuentra definido como uno de los procesos estratégicos de la entidad y cuenta con cinco (6) procedimientos definidos y documentados los cuales se detallan a continuación:

Tabla 25: procedimientos Definidos

| PROCEDIMIENTO                            | OBJETIVO  |
|--|---|
| Administración de Backups                | Establecer los pasos para la realización de los Backups de labase de datos de los aplicativos de la Entidad y la restauración de esta, en el caso de falla total del servidor o inconsistencias en el almacenamiento de datos, con el objeto de preservar la integridad de la información digital importante. |
| Mantenimiento de hardware y software     | Establecer los pasos para realizar los mantenimientos correctivos y preventivos tanto de Hardware como de Software con el fin de evitar su deterioro y conservar los datos y equipos de la Entidad.   |
| Administración de Usuarios.              | Establecer el procedimiento para la creación de usuarios y contraseñas para el acceso a las herramientas informáticas de la entidad cuando se lleva a cabo la vinculación, desvinculación de funcionarios o cuando han sido asignadas nuevas funciones.   |
| Administración de inventario Tecnológico | Establecer los pasos para elaborar y mantener actualizado el inventario tecnológico.  |
| Publicación de contenido en lapágina web | Establecer el procedimiento para la publicación de la información institucional y de gestión de la Entidad en el sitio web, con el objeto de garantizar el acceso a la información pública a la ciudadanía mediante.  |
| Procedimiento de Peticiones Internas     | Se refiere a los pasos dentro de la organización para gestionar solicitudes internas realizadas por empleados o departamentos que requieran una solución a una necesidad.   |





**TERMINAL METROPOLITANA**

de Transportes de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO, USO LA TERMINAL

## ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN HUMANA DE TI

A continuación, se describe la estructura organizacional de TI de la entidad y se define el estado actual de la entidad mediante la identificación de las capacidades y necesidades de ésta teniendo en cuenta todos los niveles de la arquitectura empresarial.

*Ilustración 03: Estructura TI*



El proceso de fortalecimiento de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones el cual se encuentra incluido como uno de los procesos estratégicos de la entidad y es liderado por la Oficina de Sistemas la cual dentro del organigrama de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla depende de la Subgerencia de Planeación, Proyectos, Desarrollo y TICs la cual a su vez directamente de la Gerencia.

La Oficina de Sistemas dentro de su organigrama cuenta con dos cargos, un jefe de oficina y un profesional universitario cuyas funciones se encuentran definidas en la resolución 225 del 1 de diciembre de 2020 por medio de la cual se ajustó el manual de funciones y de competencias.

El líder del proceso de fortalecimiento de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones cuenta con metas e indicadores de desempeño que sirven para evaluar la gestión y el cumplimiento de los lineamientos normativos y es liderado por el Subgerente de Planeación, Proyectos, Desarrollo y TICs y el jefe de la Oficina de Sistemas quienes recibe los requerimientos y dependiendo de la complejidad los resuelve o en caso de que requiera inversión de recursos solicita autorización a la Gerencia.

El soporte tecnológico a los usuarios se atiende mediante los correos electrónicos [jefesistemas@tbaq.com.co](mailto:jefesistemas@tbaq.com.co) y [p.u.sistemas@tbaq.com.co](mailto:p.u.sistemas@tbaq.com.co) y en la línea celular 3003361022 las 24 horas. Por estos medios los usuarios presentan sus requerimientos, los cuales se priorizan y se atienden de inmediato aquellos que son de alto impacto para la operación.





**TERMINAL METROPOLITANA**

de Transportes de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO, USO LA TERMINAL

## Grupos de interés

Los grupos de interés están conformados por aquellos individuos, grupos de individuos u organizaciones cuyas necesidades y/o expectativas podrían verse afectadas por las decisiones de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., en la cual se han identificado los siguientes:

- Transportadores
- Usuarios
- Socios
- Junta directiva
- Proveedores
- Sindicatos
- Comerciantes arrendatarios

## MATRIZ DOFA

A continuación, se realiza la evaluación de las debilidades (D), oportunidades (O), fortalezas (F) y amenazas (A) mediante la matriz DOFA.

Esta técnica permite conocer las debilidades e identificar cuáles son los aspectos vulnerables que deben ser atendidos de forma prioritaria.

Por otra parte, permite conocer las oportunidades, con el fin de tener claro hacia dónde encaminar los recursos y los esfuerzos, de tal manera que se puedan aprovechar las situaciones.

A partir de las fortalezas, permite saber el potencial o talento que se tiene para resolverlas, optimizar y diseñar objetivos y metas claras para mejorar las debilidades y/o para aprovechar las oportunidades. Y finalmente con las amenazas, se pueden replantear estrategias y políticas con el fin de anticiparse a un evento no deseado.





Tabla 26: Matriz DOFA

| <b>FORTALEZAS</b>   | <b>DEBILIDADES</b>  |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Disposición de la administración para responder a cambios tecnológicos.</li><li>• Apoyo de la administración en la capacitación especializada de los funcionarios y colaboradores de la Oficina de Sistemas.</li><li>• Se cuenta con un equipo de trabajo comprometido en el alcance de las metas del grupo.</li><li>• Se cuenta con un inventario de equipos, programas y usuarios a los que se les presta soporte, identificando con claridad las necesidades de cada uno.</li><li>• Se cuenta con acceso permanente a la Internet</li><li>• Se cuentan con equipos de cómputo en todas las dependencias de la entidad</li><li>• Se cuentan con cuentas o correos institucionales para cada servidor o trabajador</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Falta de fortalecimiento de la infraestructura tecnológica.</li><li>• Ausencia de un plan de Contingencia para protección de la información</li><li>• La entidad no cuenta con un sistema de articulación de la información que se recibe y entrega a través de los diferentes canales.</li><li>• En la actualidad la entidad no cuenta con el presupuesto necesario para cumplir a cabalidad con la estrategia gobierno digital, la política de transparencia y acceso a la información y la implementación de datos abiertos.</li><li>• Parte de la información publicada en la página web se encuentra desactualizada por desconocimiento de la ley de transparencia por parte de algunas dependencias.</li><li>• No se ha implementado la apertura de datos en la entidad</li></ul> |
| <b>OPORTUNIDADES</b>  | <b>AMENAZAS</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Personal capacitado para alinear las operaciones con la normatividad y lineamientos emitidos por el Ministerio de las TIC.</li><li>• La alta dirección reconoce la importancia y promueve la adquisición de instrumentos y esquemas necesarios para modernizar la entidad y mejorar la prestación de los servicios.</li><li>• La entidad reconoce la importancia y promueve las garantías del derecho de acceso a la información pública.</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Afectación de la imagen institucional por las limitaciones en el uso de tecnologías de la información de cara al ciudadano; por ejemplo, no proveer información en tiempo real de destinos, salidos y costos de viajes.</li><li>• Ataques a la infraestructura informática de la entidad.</li></ul>   |



## ROLES Y RESPONSABILIDADES.

Los roles y responsabilidades definidos en la estructura organizacional cuyas funciones hacen parte del Gobierno y gestión de TI son los siguientes:

Tabla 27: Roles y responsabilidades

| ROL  | CANTIDAD | FUNCIONES  |
|--|----------|--|
| <b>Subgerente de Planeación, Proyectos, Desarrollo y TIC's</b> | 1        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Dirigir el proceso de implementación y administración de los componentes del sistema de gestión, verificando que éste se encuentre formalmente establecido dentro de la Terminal, para garantizar el cumplimiento de los requisitos y lograr la satisfacción del cliente, tanto interno como externo.</li><li>• Aprobar la documentación en los procesos de los componentes del sistema de gestión para garantizar el cumplimiento de los requisitos, conforme a las normas vigentes y las certificaciones existentes.</li><li>• Coordinar la definición, diseño, estructuración e implementación del sistema de indicadores de gestión, con el fin de realizar la medición y análisis del cumplimiento de metas y objetivos en términos de eficacia, eficiencia y efectividad y la gestión de procesos de cada una de las dependencias de la Entidad.</li><li>• Liderar la elaboración del plan de mitigación de riesgos, plan anticorrupción y demás planes que se soliciten en el marco de las competencias y naturaleza de la Empresa, garantizando la socialización, divulgación y seguimiento.</li><li>• Definir e implementar mejores prácticas para el desarrollo de procesos, con el fin de lograr un alto nivel de productividad y competitividad para la Empresa de acuerdo con los lineamientos institucionales.</li><li>• Liderar la estructuración de proyectos que la empresa pueda desarrollar en el marco de su objeto social, con el objetivo de posicionar a la empresa en el mercado a un nivel competitivo; además, satisfacer y superar las expectativas de clientes externos de acuerdo con la planificación estratégica.</li></ul> |





|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Liderar o asistir a las reuniones con las autoridades competentes, con el fin de viabilizar los proyectos priorizados o de interés para la Empresa y la implementación de los componentes del sistema de gestión.</li><li>• Orientar y supervisar la elaboración de estudios, diagnósticos e informes establecidos o solicitados a la dependencia, así como presentar el análisis y recomendaciones correspondientes con la calidad y oportunidad requeridas.</li><li>• Asesorar y apoyar a la Empresa en la elaboración de los planes de inversión y realizar el seguimiento permanente al cumplimiento de las metas establecidas.</li><li>• Realizar la supervisión, seguimiento, control y evaluación de la gestión administrativa, financiera, legal y técnica de la ejecución de los asuntos y contratos a su cargo de acuerdo con el procedimiento establecido.</li><li>• Establecer y realizar seguimiento y control a los indicadores de gestión y demás factores de medición para verificar el cumplimiento de las metas propuestas por el área, de conformidad con las directrices establecidas y las funciones de la dependencia.</li><li>• Orientar y verificar la preparación y entrega de los informes y documentos que se requieran para dar respuesta a los órganos de control de conformidad con las políticas y procedimientos adoptados por la empresa.</li><li>• Liderar, diseñar y verificar el desarrollo de las promociones y publicaciones de los distintos proyectos y servicios de la entidad.</li><li>• Identificar en el marco del subsistema de gestión ambiental, las oportunidades de mejora necesarias en los procesos que inciden el medio ambiente y proponer a la Gerencia general estrategias para la puesta en marcha de los programas y realizar el seguimiento al plan de acción propuesto.</li></ul> |
|--|--|--|





|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluar las oportunidades de mejora identificadas que inciden el medio ambiente y las estrategias planteadas a la Gerencia general para la puesta en marcha de los programas y el seguimiento al plan de acción propuesto.</li><li>• Implementar el modelo integrado de planeación y funciones MIPG.</li></ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Jefe de oficina de Sistemas</b></li></ul> |  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Diseñar, Incorporar y coordinar la implantación y adopción de soluciones en software que permita el cumplimiento de las políticas, metas y programas que apoyan el cumplimiento de la misión institucional.</li><li>• Fomentar el uso de las TIC's, automatizando procesos y capacitando a los funcionarios en el adecuado uso de las herramientas informáticas.</li><li>• Impulsar la apertura de datos al interior de la entidad, garantizando el acceso a la información y transparencia de los procesos, buscando la colaboración de los funcionarios y otros grupos de interés en la construcción de soluciones a problemáticas de la entidad.</li><li>• Definir políticas, planes y programas para el adecuado uso y apropiación de las herramientas informáticas al interior de la entidad.</li><li>• Definir, implementar, monitorear y evaluar el Sistema de Seguridad y privacidad de los Sistemas de Información de la Entidad.</li><li>• Coordinar la publicación de la información según el índice de la información pública de la entidad, regulado por la Procuraduría General de la Nación a través de la herramienta ITA.</li><li>• La coordinación y desarrollo de las redes sociales de la entidad.</li><li>• Brindar un soporte eficiente a los funcionarios de la entidad, facilitando la ejecución de sus actividades.</li><li>• Elaborar y ejecutar los planes de mantenimiento de la infraestructura tecnológica de la entidad.</li><li>• Elaboración y actualización de las bitácoras de los equipos tecnológicos de la entidad</li></ul> |





|   |   |   |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Profesional Universitario de la Oficina de Sistemas.</b></li></ul> | 1 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Programar el mantenimiento correctivo y preventivo de Hardware y Software, para disponerles con oportunidad y calidad las herramientas tecnológicas e informáticas que requieren las áreas estratégicas.</li><li>• Apoyar en el control del debido suministro de equipos e implementación de tecnología y sistemas informáticos, para el eficiente uso de los recursos tecnológicos e informáticos en la entidad.</li><li>• Apoyar en la actualización a la página Web de la entidad, según las necesidades de la entidad y las instrucciones del jefe inmediato.</li><li>• Preparar y presentar los informes sobre las actividades desarrolladas, con la oportunidad y periodicidad requerida.</li><li>• Elaborar y mantener en sitio seguro copia de seguridad de toda la información contable de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A., bajo las instrucciones del jefe inmediato.</li><li>• Apoyar en la ejecución de los planes de contingencia en el desarrollo de las aplicaciones para proteger la información de la entidad asegurando el cumplimiento de la normatividad vigente.</li><li>• Asistir a los requerimientos relacionados con el software y hardware de la entidad.</li><li>• Mantener actualizado el sistema de información del área de sistemas con datos, registros e información confiable, segura y oportuna.</li><li>• Las demás funciones asignadas por el jefe inmediato de acuerdo con las normas y a la naturaleza del cargo.</li></ul> |
|---|---|---|





## GESTIÓN DE PROYECTOS

### Arquitectura empresarial

El Modelo de Arquitectura Empresarial definido por el MINTIC es un instrumento para implementar el habilitador de Arquitectura de la política de Gobierno Digital del Estado Colombiano que establece el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un estado y ciudadanos competitivos, proactivos e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital.

### ANÁLISIS DEL ESTADO ACTUAL

El uso de las tecnologías de información es esencial en el desarrollo de las actividades que se ejecutan en cada una de las dependencias de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla, la cual, ha transformado la forma de realizar los procesos, por lo que, se hace necesario contar con un Plan Estratégico de Tecnologías de la Información que garantice la optimización y disponibilidad de los recursos tecnológicos necesarios para la continuidad de la operación.

Para lograr la adecuada gestión de los recursos se pormenoriza el estado actual de la infraestructura tecnológica la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla lo que servirá como punto de inicio para determinar la ruta a seguir en el desarrollo de las estrategias. La identificación del estado se llevó a cabo teniendo en cuenta los dominios del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial MRAE, la cual es una herramienta que orienta a las entidades públicas para mejorar las capacidades de las áreas de TI alineándolas con las necesidades institucionales y de sus usuarios, y su estructura se representa como muestra en la siguiente imagen:

Ilustración 03 Dominios del modelo de AE





Teniendo en cuenta que los lineamientos del dominio de planeación de la arquitectura permiten que las entidades realicen la planeación de los ejercicios de arquitectura empresarial y definir el alcance horizontal y vertical de cada uno a partir de las capacidades de arquitectura empresarial actuales de la entidad y las necesidades de los interesados, se han proyectado una serie de actividades para incorporar el marco de arquitectura empresarial, alineadas con el dominio de la planeación de la Arquitectura, son:

- Diseñar, implementar y realizar procesos de mejora continua de la Arquitectura de TI, para lograr que esté alineada con los planes institucionales.
- Implementar esquemas de gobernabilidad de TI y adoptar las políticas que permitan alinear los procesos y planes de la entidad.
- Diseñar, implementar y realizar procesos de mejora a nivel de seguridad y privacidad de la información.
- Diseñar, elaborar, implementar y actualizar el PETI, para el desarrollo de la estrategia de TI alineado con los objetivos estratégicos de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla.
- Diseñar y elaborar el plan de continuidad del negocio, que permita soportar sus operaciones misionales y de apoyo.
- Incluir en el plan estratégico de tecnologías de la información, el resultado de la medición del desempeño de la estrategia de TI y las mejoras correspondientes que contribuyan a alcanzar las metas finales de la estrategia.
- Entender y formalizar la Arquitectura como uno de los habilitadores transversales de la Política de Gobierno Digital, para su desarrollo en la entidad.
- Precisar las iniciativas de TI que permitan alcanzar la transformación digital de la entidad en el marco de la Política de Gobierno Digital.

## **GESTIÓN DE INFORMACIÓN**

Planeación y Gobierno de la Gestión de la Información

### **POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN Y GOBERNABILIDAD DE TI**

La Subgerencia de Planeación, Proyectos, Desarrollo y TICs y la Oficina de Sistemas, son las encargadas de liderar el proceso de fortalecimiento de las TICs ha definido las políticas de administración de TI las cuales se encuentran definidas dentro de la política de operación por procesos de la entidad, mediante estas se busca dar cumplimiento a la normatividad vigente relacionada con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones según las directrices emitidas por el MINTIC.





Las políticas definidas son las siguientes:

Tabla 29: Políticas para la gestión y gobernabilidad de TI

| <b>POLÍTICA</b>  | <b>DESCRIPCIÓN</b>  |
|--|---|
| Cumplimiento políticas:                                    | Todo funcionario, contratista o personal externo que para el desempeño de sus actividades utilice o tenga acceso a los bienes o servicios informáticos que ofrece la terminal deberá tener en cuenta lo prescrito en la presente política.  |
| Adquisición de recursos tecnológicos:                      | Todo proyecto, solicitud de compra, adquisición, actualización de recursos de informática, sistemas de información y comunicaciones debe contar con la respectiva autorización y concepto técnico del Proceso de fortalecimiento de Tecnologías de la Información.  |
| Uso de recursos tecnológicos:                              | Los recursos informáticos y de comunicaciones solo podrán ser utilizados por los servidores, contratistas y proveedores autorizados por la Terminal y en desarrollo de las labores que se determinen para tal fin.  |
| Confidencialidad de la información:                        | El proceso de fortalecimiento de Tecnologías de la Información mantendrá la confidencialidad de los datos almacenados en los sistemas de información. Sólo se permitirá el acceso a información propia de los usuarios cuando sea solicitado de manera formal por una autoridad competente, con la respectiva justificación.  |
| Permisos a terceros:                                       | Cuando la infraestructura tecnológica de la entidad requiera ser utilizada por terceros, se deberá realizar la solicitud a la oficina de sistemas mediante el correo o la línea telefónica habilitada para tal fin, previa autorización del jefe de la dependencia a la que pertenezca.   |
| Uso de recursos exclusivamente en funciones de la entidad: | Los usuarios harán uso exclusivo de los recursos disponibles a través de la red de la entidad para el cumplimiento de las funciones o tareas asignadas. La entidad se reserva el derecho de monitorear las actividades realizadas a través de la red de la entidad.   |
| Responsabilidad licenciamiento de equipos de terceros:     | El licenciamiento de los computadores de escritorio, computadores portátiles y dispositivos móviles propiedad de terceros o del personal de la entidad para uso personal, no es responsabilidad de la entidad. Por tanto, la persona dueña o responsable del elemento ingresado a la entidad deberá garantizar la legalidad del licenciamiento para cada producto instalado. En caso de incumplimiento de las normas que protegen el software, dicha persona será el único responsable. |
| Administración de cuentas de correo electrónico:           | La creación y eliminación de las cuentas de correo están a cargo de la Oficina de Sistemas, la solicitud debe ser enviada mediante el correo electrónico por parte del jefe de la Oficina de Talento Humano o el secretario general según corresponda.  |
| Reporte de incidentes:                                     | El reporte de incidentes de los equipos tecnológicos, redes y/o software debe presentarse mediante el correo electrónico o la línea celular asignada para tal fin cuyos tiempos de respuesta varían dependiendo de la complejidad del caso y de la criticidad del proceso afectado, dando prioridad a los procesos de mayor impacto.  |
| Bloqueo de equipos:  | Los equipos deben permanecer bloqueados cuando no se estén utilizando por ausencia de los usuarios, en caso de que el usuario abandone el área de trabajo, previamente deberá finalizar todos los procesos que esté desarrollando y apagar el equipo. Solo en casos excepcionales el equipo de cómputo podrá permanecer encendido, para estos casos se debe notificar a   |



|   |   |
|---|---|
|   | la Oficina de Sistemas indicando el motivo y el tiempo que deberá permanecer encendido.   |
| <b>Ley de Transparencia:</b>  | Es responsabilidad de cada dependencia la entrega de su información a la Oficina de Sistemas para la publicación en la página web que permita dar cumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública                  |
| <b>Calidad de la información para publicación en la página web:</b> | La información enviada para su publicación en la página web debe ser clara, legible y en el caso de las imágenes deben ser de alta resolución. El tiempo máximo para la publicación de la información recibida es de tres (5) días hábiles. |

Así mismo, con el fin de garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información se ha definido e implementado la política de control de acceso a equipos cuyo objeto principal es el de definir las pautas a seguir para proteger la información, las áreas de procesamiento de información, las redes de datos, los recursos tecnológicos y los sistemas de información de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla contra accesos no autorizados mediante la implementación de mecanismos de control de acceso físico y lógico.

## DOMINIO DE ARQUITECTURA DE INFORMACIÓN

El dominio de arquitectura de información incluye la identificación de los componentes de la información mediante la cual se realiza mediante la estructuración del catálogo de componentes de información, lo que viene siendo el punto de partida para la construcción de este dominio lo que además sirve como base para iniciar procesos de calidad de información de la entidad.

Como parte del ejercicio de diagnóstico en el Anexo 1. Catálogo de componentes de Información, en el que se consignará toda la información asociada al Inventario de sistemas de Información según lo definido en el dominio de arquitectura información del marco de referencia.

Uno de los componentes del dominio de arquitectura de la información comprende la estructuración del marco de interoperabilidad de Gobierno Digital el cual según su definición por parte del MINTIC “surge con el propósito de contribuir en la entrega de servicios digitales, de manera completa, adecuada, minimizando los pasos y evitando el desplazamiento del ciudadano a diversas entidades para obtener la información necesaria de una entidad y acceder así a sus derechos y obligaciones con el Estado. La interoperabilidad permite fortalecer la visión de unidad del Estado, al tener una mayor capacidad de comunicación, entrega y uso de servicios digitales de valor para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos”.

En concordancia con lo anterior, la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. implementa procedimientos para el acceso a servicios y la realización de trámites de manera virtual dentro de los cuales se encuentran: compra de tiquetes a través de la página web, radicación de pqrds mediante el correo electrónico y formulario en la página web, además de la atención virtual mediante las líneas telefónicas fija, celular y a través de WhatsApp.





## DOMINIO DE ARQUITECTURA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla ha definido el catálogo de los Sistemas de Información (Anexo 2) cuyo licenciamiento ha sido adquirido a través de terceros y en su mayoría han sido desarrollados a la medida teniendo en cuenta los requerimientos propios según las necesidades de la entidad, el cual, para las actualizaciones, mantenimiento, y soporte depende del proveedor quien tiene la propiedad de los derechos de autor.

A la fecha, la entidad tiene contratados (10) módulos que hacen parte de un sistema integrado desarrollado a la medida para la administración de la información administrativa y operativa, los cuales se describen a continuación:

Tabla 28: Caracterización módulo Conduces

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| Nombre de la aplicación          | Modulo Conduces  |
| Descripción Funcional            | Mediante este módulo se lleva a cabo la venta de las tasas de uso  |
| Información que gestiona         | Rutas autorizadas<br>Información de los despachos<br>Información de conductores<br>Información de las empresas de transporte<br>Información del parque automotor |
| Tipo de software                 | Software como servicio   |
| Estado                           | Productivo   |
| Esquema de licenciamiento        | Licencia de propietario  |
| Integraciones con otros sistemas | Licencia de propietario  |
|                                  | Se integra con los demás módulos desarrollados a la medida de las necesidades de la entidad  |

Tabla 29: Caracterización módulo de alcoholimetría

|                                  |   |
|----------------------------------|---|
| Nombre de la aplicación          | Módulo Alcoholimetría   |
| Descripción Funcional            | Mediante este módulo se registra la realización de las pruebas de alcoholimetría                            |
| Información que gestiona         | Información de los Despachos<br>Información Conductores<br>Registro de pruebas de alcoholimetría realizadas |
| Tipo de software                 | Software como servicio  |
| Estado                           | Productivo  |
| Esquema de licenciamiento        | Licencia de propietario   |
| Integraciones con otros sistemas | Se integra con los demás módulos desarrollados a la medida de las necesidades de la entidad                 |
|                                  | Módulo Alcoholimetría   |





Tabla 30: Caracterización módulo de control de acceso

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| Nombre de la aplicación          | Módulo de control de acceso  |
| Descripción Funcional            | Mediante este módulo se lleva a el control de permanencia de vehículos en el parqueadero operativo   |
| Información que gestiona         | Rutas autorizadas<br>Información de las tasas de uso<br>Información de los despachos<br>Información de conductores<br>Información de las empresas de transporte Información del parque automotor |
| Tipo de software                 | Software como servicio   |
| Estado                           | Productivo   |
| Esquema de licenciamiento        | Licencia de propietario  |
| Integraciones con otros sistemas | Se integra con los demás módulos desarrollados a la medida de las necesidades de la entidad  |
|                                  |  |

Tabla 31: Caracterización módulos administrativos

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| Nombre de la aplicación          | Módulos administrativos: Tesorería, Contabilidad, Presupuesto, Nómina)   |
| Descripción Funcional            | Sistema que soporta todas las actividades contables y financieras de la entidad, dentro de las funciones principales se encuentra:<br>Gestionar órdenes contables<br>Gestionar documentos contables<br>Gestionar activos<br>Gestionar cuentas por pagar<br>Gestionar cuentas por cobrar<br>Gestionar compras y gastos<br>Gestionar movimientos bancarios<br>Registrar facturas |
| Información que gestiona         | Orden contable<br>Cuenta por cobrar<br>Cuenta por pagar Entidad financiera<br>Compra<br>Gasto Factura Activo<br>Movimiento bancario Documento contable<br>Balance General<br>Estado de resultados Estado de flujo de caja  |
| Tipo de software                 | •Desarrollo a la medida<br>•Software como Servicio   |
| Estado                           | Productivo   |
| Esquema de licenciamiento        | Licencia de propietario  |
| Integraciones con otros sistemas | Se integra con los demás módulos desarrollados a la medida de las necesidades de la entidad  |
|                                  |  |





**TERMINAL METROPOLITANA**

de Transportes de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO, USO LA TERMINAL

Tabla 31: Caracterización página web

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| Nombre de la aplicación          | Página web <a href="http://www.ttbaq.com.co">www.ttbaq.com.co</a>  |
| Descripción Funcional            | Sitio web institucional disponible a los usuarios que integra información sobre servicios, trámites, noticias, eventos de interés, políticas y normatividad. |
| Información que gestiona         | Acceso a búsqueda y compra de tiquetes Normatividad<br>Noticias Servicios Trámites<br>Información organizacional Información de las entidades afiliadas      |
| Tipo de software                 | Software como servicio   |
| Estado                           | Productivo   |
| Esquema de licenciamiento        | Desarrollo propio  |
| Integraciones con otros sistemas | Implementación del requerimiento para la accesibilidad de personas con discapacidad  |
|                                  |  |





## CAPACIDADES FUNCIONALES DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

A continuación, se presenta la matriz que relaciona las capacidades funcionales de cada una de las aplicaciones ayudando a identificar las aplicaciones que apoyan su gestión.

Tabla 32: Capacidades funcionales de los SI

| FUNCIÓN   | MÓDULOS CONDUCE, ALCOHOLIMETRÍA Y CONTROL DE ACCESO | MÓDULOS ADMINISTRATIVOS | PÁGINA WEB |
|---|---|-------------------------|------------|
| Venta de tasas de uso                           | X   |                         |            |
| Pruebas de alcoholimetría                       | X   |                         |            |
| Registro de permanencias                        | X   |                         |            |
| Registro de rutas                               | X   |                         |            |
| Registro de empresas                            | X   |                         |            |
| Registro de conductores                         | X   |                         |            |
| Registro de parque automotor                    | X   |                         |            |
| Liquidación de nómina                           |   | X                       |            |
| Cargue de novedades de nomina                   |   | X                       |            |
| Registro del Plan Anual de Adquisiciones        |   | X                       |            |
| Emisión de registros presupuestales             |   | X                       |            |
| Emisión de disponibilidades presupuestales      |   | X                       |            |
| Registro de movimientos contables               |   | X                       |            |
| Causación de cuentas de cobro                   |   | X                       |            |
| Registro de activos                             |   | X                       |            |
| Generación de balances                          |   | X                       |            |
| Generación de facturas                          |   | X                       |            |
| Registro de pagos                               |   | X                       |            |
| Registro de ingresos                            |   | X                       |            |
| Registro de egresos                             |   | X                       |            |
| Generación de recibos de caja                   |   | X                       |            |
| Opción de búsqueda y venta de tiquetes          |   |                         | X          |
| Registro de PQRSD                               |   |                         | X          |
| Registro de solicitudes de información          |   |                         | X          |
| Publicación de información de interés           |   |                         | X          |
| Publicación de normativa aplicable a la entidad |   |                         | X          |



Los aplicativos y bases de datos se encuentran alojados en servidores ubicados en el Data center dentro de las instalaciones de la entidad y sus actualizaciones, el mantenimiento, soporte y desarrollo de nuevos requerimientos son contratados anualmente.

Con relación a la página web de la entidad alojada en la dirección [www.ttbaq.com.co](http://www.ttbaq.com.co) se viene actualizando acorde con la Ley de Transparencia y Acceso a la información pública obteniendo una calificación del 90% cumplimiento en la última medición realizada durante la vigencia 2024 matriz ITA.

Ilustración 03 Matriz ITA

Sistema de Información para el Registro, Seguimiento, Monitoreo y Generación del Índice de Cumplimiento (ITA) de los Sujetos Obligados en la Ley 1712 de 2014

Entidad

Periodo de corte: \* 2024

Buscar

| Fecha de generación    | Periodo de corte | Sujeto obligado                              | Indicador | Opción |
|------------------------|------------------|--|-----------|--------|
| 31/07/2024 04:16:11 PM | 2024             | TERMINAL DE TRANSPORTES DE BARRANQUILLA S.A. | 90        |        |

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros

## MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

A continuación, se relacionan los tipos de mantenimiento realizados a los sistemas de información de la entidad los cuales son ejecutados por el proveedor de los aplicativos:

Tabla 33: Matriz de Mantenimientos de SI

| ACTIVIDAD                  | GRADO DE MADUREZ | DESCRIPCIÓN HALLAZGO U OPORTUNIDAD DE MEJORA  |
|----------------------------|------------------|---|
| Mantenimientos correctivos | Informal         | Demoras en la identificación de las causas de los defectos del software   |
| Mantenimientos Adaptativos | Informal         | Es un evento que se realiza muy a menudo debido a que el usuario final requiere se le habiliten nuevas opciones |
| Mantenimientos evolutivos  | Informal         | Demora en la actualización o cambio a nuevas tecnologías  |





## SOPORTE DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

El soporte inicial de los sistemas de información es prestado por los funcionarios y/o contratistas adscritos a la Oficina de Sistemas y en caso de que no se pueda resolver se escala el caso al proveedor de los aplicativos.

Tabla 34: Matriz de Mantenimientos de SI

| ACTIVIDAD                       | GRADO DE MADUREZ    | DESCRIPCIÓN HALLAZGO U OPORTUNIDAD DE MEJORA                   |
|---------------------------------|---------------------|--|
| Soporte de aplicaciones nivel 1 | Formal              | No se cuenta con aplicativo para el seguimiento                |
| Soporte de aplicaciones nivel 2 | Formal Implementado | Se cuenta con un aplicativo de CAU administrado por un tercero |
| Soporte de aplicaciones nivel 3 | Formal Implementado | Sería ideal mejorar los tiempos de respuesta                   |

## DOMINIO DE ARQUITECTURA DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA INFRAESTRUCTURA DE TI

La infraestructura tecnológica de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. abarca las oficinas administrativas y operativas de la entidad, las cuales se encuentran distribuidas de la siguiente manera:

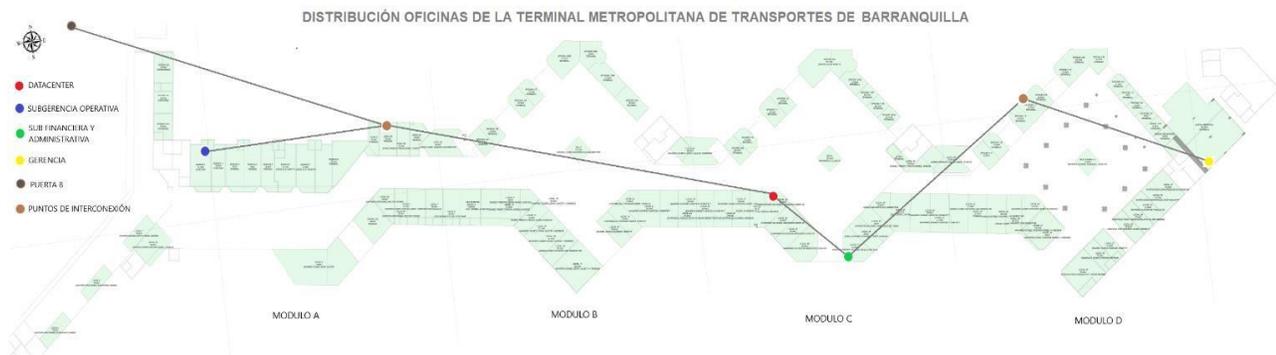


Ilustración 5: Distribución de Infraestructura de TI

En el MÓDULO C, se halla el nodo principal o data center (●) desde donde se distribuyen los servicios hacia las diferentes dependencias y se encuentran ubicados los equipos y servicios relacionados a continuación:



Tabla 34: Elementos de infraestructura

| <b>ELEMENTO DE INFRAESTRUCTURA</b> | <b>SERVICIO QUE SOPORTA</b>  |
|------------------------------------|--|
| Servidor Zentyal                   | Controlador de dominio   |
| Servidor de Oracle                 | Bases de datos Oracle y aplicativos de nómina, contabilidad, tesorería, presupuesto, tasas de uso, acceso, alcoholimetría)   |
| Servidor auxiliar                  | Es una estación de trabajo donde se encuentra instalados los siguientes software: <ul style="list-style-type: none"><li>• Aplicativo registel (conteo de acceso a baños)</li><li>• Rodamiento</li><li>• Presupuesto Web</li></ul> Web service de las PDA |
| Modem                              | Pertenece al proveedor del servicio de internet  |
| Switches de                        | Distribución de la red   |
| Rack                               | Servidores y switches  |

Teniendo en cuenta los lineamientos del Ministerio de las Tecnologías, la información y las Comunicaciones, se realizó el levantamiento del inventario de infraestructura tecnológica que comprende servidores o equipos centrales información con la cual se construyó el Catálogo de Elementos de Infraestructura de TI.

El levantamiento de inventario se realizó en las siguientes dependencias:

- Gerencia
- Secretaría General
- Control interno
- Subgerencia Administrativa
- Subgerencia Financiera
- Subgerencia Operativa
- Subgerencia de Planeación, Proyectos, desarrollo y tics





**TERMINAL METROPOLITANA**

de Transportes de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO, USO LA TERMINAL

## CATÁLOGO DE COMPONENTES DE INFRAESTRUCTURA

El catálogo está construido como una hoja de cálculo donde cada Elemento de Infraestructura ocupa una fila y en cada columna se ubican características que permiten individualizar cada elemento de Infraestructura. A continuación, se detallan las características consignadas en el catálogo, teniendo en cuenta que algunas no aplican para todos los elementos de infraestructura.

**Dependencia:** Identifica la dependencia a la cual atiende el elemento de Infraestructura.

**Identificador:** Corresponde a un valor que permite identificar a un elemento de Infraestructura.

Este valor puede corresponder al nombre asignado o un serial que permite identificarlo.

**Tipo de Elemento:** Describe la clase en la cual se puede categorizar un elemento. Para este caso en particular, se establecieron los siguientes tipos de elementos de Infraestructura:

- **Servidor.** Incluye servidores físicos, virtuales o en servicios Cloud.
- **Estación de Trabajo con Funciones de Servidor.** En ocasiones ciertos computadores de escritorio son usados como almacenamiento de activos de información.
- **Estación de Trabajo.** Computadores de escritorio o portátiles.
- **Networking.** Elementos físicos de comunicaciones como switches, routers, firewalls, que permiten la construcción de la columna central de las redes físicas.
- **Almacenamiento.** Disco Externo. Discos físicos donde se guarda información importante.

**Nombre:** Nombre del elemento de infraestructura.

**Marca:** Marca del fabricante identificado para el elemento de Infraestructura. En el caso de servidores virtuales o servidores cloud no aplica.

**Modelo:** Modelo asociado al elemento normalmente definido por el fabricante.

**Ubicación:** Detalle de la ubicación del elemento dentro de la Dependencia, en caso de que aplique a alguna subdivisión o locación, en caso contrario se escribe el nombre de la dependencia. En el caso de servidores cloud se usa el nombre del proveedor de servicios cloud.

**Localización Física:** Detalle del edificio y piso donde se encuentra el elemento de Infraestructura.

**Capacidades Técnicas:** Describe algunas características técnicas de los elementos. **Forma de adquisición:** En caso de que sea propio de la entidad, en alquiler o leasing.

**Fecha de finalización Soporte o Garantía:** En caso de que se encuentre pactada una fecha definalización para el soporte o garantía del elemento de infraestructura.





**TERMINAL METROPOLITANA**

de Transportes de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO, USO LA TERMINAL

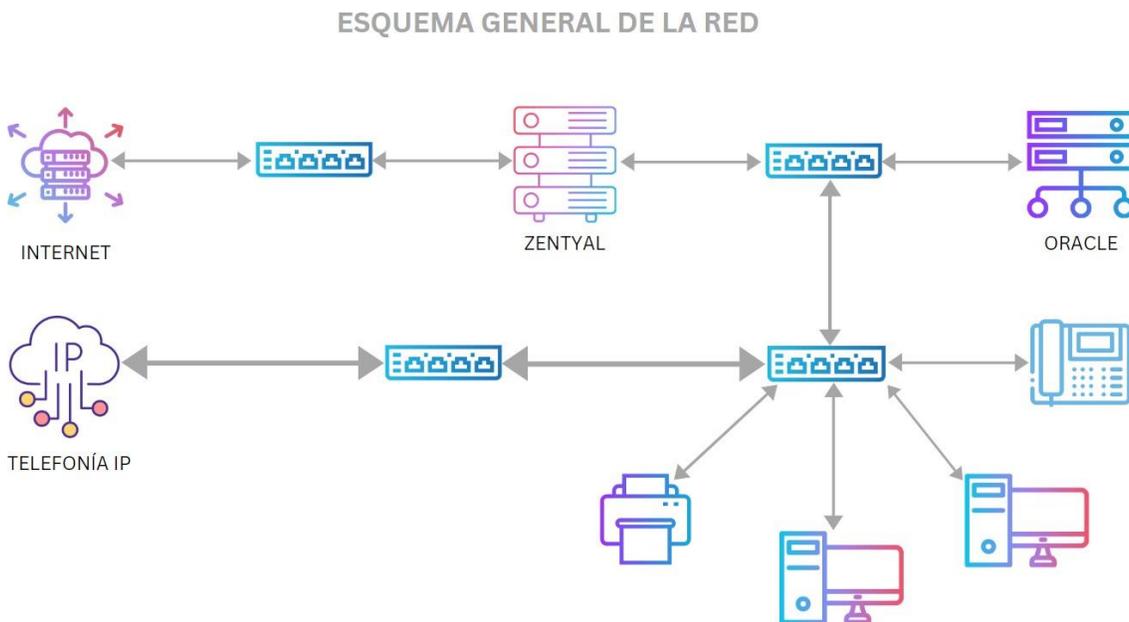
Sistema de Información o Servicio TI que atiende: Sistema de información o Servicios TI asociados al Elemento de Infraestructura.

Responsable: información de quien lo tiene asignado detallando nombre, cargo, email y teléfono.

## ESQUEMA GENERAL DE INFRAESTRUCTURA DE RED

A continuación, se presenta de manera gráfica el esquema general de la infraestructura de red actual:

Ilustración 6: Esquema general de infraestructura de red



## ADMINISTRACIÓN DE LA OPERACIÓN

La entidad busca garantizar la disponibilidad y continuidad de los servicios tecnológicos por medio de procesos, procedimientos, actividades y herramientas.





Tabla 35 Operación de los Servicios Tecnológicos

| Identificador                               | Descripción  | SI | NO |
|---|--|----|----|
| Monitoreo de la infraestructura de TI       | Herramientas, actividades o procedimiento de monitoreo para e identificar, monitorear y controlar el nivel de consumo de la infraestructura de TI        |    | X  |
| Capacidad de la infraestructura tecnológica | Se realizan planes de capacidades que permiten proyectar las capacidades de la infraestructura a partir de la identificación de las capacidades actuales | X  |    |
| Disposición de residuos tecnológicos        | Se cuenta con procesos y procedimientos para una correcta disposición final de los residuos tecnológicos   |    | X  |

La entidad implementa los procesos de soporte y mantenimiento preventivo y correctivo de los servicios tecnológicos, de acuerdo con las necesidades de su operación.

Tabla 36: Procesos de soporte y Mantenimiento

| Identificador                  | Descripción  | SI | NO |
|--------------------------------|--|----|----|
| Acuerdos de Nivel de Servicios | Se han establecido Acuerdos de Nivel de Servicios y se vela por el cumplimiento  |    | X  |
| Mesa de Servicio               | Se tienen herramientas, procedimientos y actividades para atender requerimientos e incidentes de infraestructura tecnológica | X  |    |
| Planes de mantenimiento        | Se generan y ejecutan planes de mantenimiento preventivo y evolutivo sobre toda la infraestructura de TI.                    | X  |    |

## ACCESO A INFORMACIÓN EN LA NUBE

El diseño de la arquitectura de infraestructura tecnológica de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla incluye el servicio de almacenamiento e intercambio de información en la nube el cual incluye componentes físicos y lógicos. En la actualidad se tiene contratado un servicio integral PDTI (Puesto de Trabajo Integrado) que permite a las empresas el uso de equipos de cómputo, junto a conectividad y otras herramientas.

## Continuidad Y Disponibilidad De Elementos De Infraestructura

Si bien, en la actualidad la Oficina de Sistemas realiza acciones que apuntan a garantizar la continuidad y disponibilidad de la infraestructura tecnológica, así como la capacidad de atención y resolución de incidentes para ofrecer continuidad de la operación y la prestación de todos los servicios de la entidad, se hace necesario la documentación e implementación del plan de continuidad y disponibilidad.





**TERMINAL METROPOLITANA**

de Transportes de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO, USO LA TERMINAL

## **DOMINIO DE ARQUITECTURA DE SEGURIDAD**

### **AUDITORIA Y TRAZABILIDAD DE COMPONENTES Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

Los aplicativos mediante los cuales se maneja la información de negocio de la entidad almacenan sus propios logs donde se visualiza la trazabilidad de las acciones realizadas en todos los módulos, así mismo contiene su propio módulo de auditoria para control interno.

### **PROTECCIÓN Y PRIVACIDAD DE COMPONENTES DE INFORMACIÓN**

La Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla S.A. reconoce que el crecimiento exponencial del uso del entorno digital para el desarrollo de actividades económicas y sociales causa incertidumbre y riesgos de seguridad digital y de allí la necesidad de identificarlos, gestionarlos y hacerles seguimiento constantemente.

Teniendo en cuenta la normatividad vigente y con la necesidad de controlar el acceso no autorizado a la información y para garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información se han definido planes y políticas las cuales se describen en los siguientes ítems.

#### **POLÍTICA DE CONTROL DE ACCESO A EQUIPOS**

Esta política define las pautas a seguir para proteger la información, las áreas de procesamiento de información, las redes de datos, los recursos tecnológicos y los sistemas de información de la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla contra accesos no autorizados mediante la implementación de mecanismos de control de acceso físico y lógico.

### **SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

Plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información la definición e implementación se realiza con el fin de identificar, analizar, evaluar, tratar, monitorear y comunicar los riesgos en función de la tecnología, equipos, infraestructura que almacenan y procesan datos de las operaciones de la entidad y datos personales de los usuarios que con ésta interactúan.

#### **POLÍTICA DE SEGURIDAD DIGITAL**

El objetivo de esta es brindar un marco de gestión de riesgos de seguridad digital en el cual se identifiquen las amenazas y vulnerabilidades a las que la entidad pueda estar expuesta desde la perspectiva del entorno cibernético, con el fin de fortalecer el ambiente de control e intensificar la confianza de las múltiples partes interesadas en el medio digital.





## GOBIERNO DE TI

Los indicadores de gestión de las TIC se encuentran definidos en el plan de acción de la entidad y su seguimiento se realiza en el comité de gestión y desempeño.

Gestión y Supervisión del Presupuesto de Inversiones y gastos de Operación de las TIC  
El presupuesto para la gestión de TI se asigna anualmente teniendo en cuenta las necesidades y la disponibilidad de recursos para la contratación. El presupuesto asignado para adquisición de TI en la vigencia 2025 se detalla en la siguiente tabla:

| <b>Código UNSPSC<br/>(cada código<br/>separado por ;)</b> | <b>Descripción</b>  | <b>Valor total<br/>estimado</b> | <b>Valor estimado<br/>en la vigencia<br/>actual</b> |
|---|---|---------------------------------|---|
| 81112107  | Dominio   | \$ 1,000,000                    | \$ 1,000,000  |
| 81112105  | Hosting   | \$ 450,000                      | \$ 450,000  |
| 81112501  | Licencias Zentyal   | \$ 1,000,000                    | \$ 1,000,000  |
| 81112220  | Migración servidor oracle   | \$ 2,000,000                    | \$ 2,000,000  |
| 81112220  | Servicio Administración servidor  | \$ 2,000,000                    | \$ 2,000,000  |
| 81112102  | Servicio de correo electrónico certificado  | \$ 2,000,000                    | \$ 2,000,000  |
| 43232107  | Rediseño página WEB   | \$ 28,000,000                   | \$ 28,000,000                                       |
| 43231507  | PRESTACION DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TECNICO CON SUS RESPECTIVAS ACTUALIZACIONES AL SOFTWARE ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y OPERATIVO DE NOMBRE SFC CTA, MODULO DE ALCOHOLIMETRIA, SERVICIOS CLOUD INTEGRALES Y ECOSISTEMAS DIAN DE FACTURAS ELECTRONICAS INSTALADOS EN LA TERMINAL METROPOLITANA DE TRANSPORTES DE BARRANQUILLA S.A. | \$ 70,000,000                   | \$ 70,000,000                                       |
| 81112204  | PRESTACION DE SERVICIOS DE SOPORTE CLOUD INTEGRALES DE FACTURACION ELECTRONICA API-E GOPET ONLINE MAS BOLSA DE TRANSACCIONES, EN ATENCION A LO DISPUESTO POR LA DIAN EN EL ESTATUTO TRIBUTARIO.   | \$ 20,000,000                   | \$ 20,000,000                                       |
| 43211711  | SUMINISTRO DISPOSITIVOS TECNOLOGICOS CONSUMIBLES.   | \$ 18,000,000                   | \$ 18,000,000                                       |
| 80111600  | PRESTACION DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTION PARA ACOMPAÑAR A LA OFICINA DE SISTEMAS DE LA TERMINAL METROPOLITANA DE TRANSPORTES DE BARRANQUILLA S. A.   | \$ 42,000,000                   | \$ 42,000,000                                       |
| 80111715  | PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA ACOMPAÑAR A LA OFICINA DE SISTEMAS DE LA TERMINAL METROPOLITANA DE TRANSPORTES DE BARRANQUILLA S. A.   | \$ 54,000,000                   | \$ 54,000,000                                       |
|   |   | \$ 240,450,000                  | \$ 240,450,000                                      |





## MODELO DE GESTIÓN DE TI

La Oficina de Sistemas ha definido los procedimientos de gestión de TI, cuyo objetivo es el de gestionar las tecnologías de la información de manera integral acordes a las necesidades de la estrategia y modelo operativo de la Terminal Metropolitana de transportes de Barranquilla, para contribuir al desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, generando valor estratégico con el uso de las Tecnologías de Información. Los procedimientos que soportan el proceso Fortalecimiento de las TICs son los siguientes:

Tabla 36: Procedimientos para la gestión de TI

| PROCESO                     | PROCEDIMIENTO  |
|-----------------------------|--|
| Fortalecimiento de las TICs | Administrar los respaldos (backups)<br>Mantenimiento preventivo de hardware y software<br>Administración de usuarios<br>Publicación de información en la página web<br>Administración de inventarios<br>Gestión de incidentes – mesa de ayuda<br>Disposición de residuos tecnológicos<br>Gestión de ANS<br>Gestión de políticas de seguridad de la información<br>Gestión de incidentes de seguridad |

## GESTIÓN DE PROYECTOS

Cuando una dependencia requiere de nuevas herramientas tecnológicas o desarrollar algún proyecto que implique tecnología, debe solicitar la aprobación presupuestal y su inclusión en el plan anual de adquisiciones, posteriormente debe formular el proyecto e iniciar la gestión contractual con la dependencia encargada.

La adquisición de hardware, software, equipos de redes y comunicaciones, así como del mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura tecnológica se contrata anualmente, depende de las necesidades y del presupuesto asignado.

## INFRAESTRUCTURA TI

### ARQUITECTURA DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

En esta sección se identifican los componentes de la línea base de la arquitectura tecnológica en servicios de infraestructura, entre estos están:

- Nube
- Servidores.
- Servicio de almacenamiento.
- Servicio de Telefonía
- Redes de comunicaciones LAN, WLAN y WAN





- Seguridad
- Periféricos

A continuación, se presenta el resumen del inventario de infraestructura de TI actual el cual se encuentra detallado en el catálogo de elementos de infraestructura:

Tabla 37: Resumen de inventario de TI

| RESUMEN INVENTARIO DE TI |                       |          |
|--------------------------|-----------------------|----------|
| ITEM                     | TIPO                  | CANTIDAD |
| 1                        | SERVIDORES            | 3        |
| 3                        | ESTACIONES DE TRABAJO | 45       |
| 4                        | NOTEBOOK              | 10       |
| 5                        | SWITCH                | 5        |
| 7                        | IMPRESORAS TERMICAS   | 4        |
| 9                        | ESCANER               | 3        |
| 10                       | TABLET                | 2        |

Tabla 38: Servicios de Infraestructura de TI

| ID servicios de infraestructura | Servicio de infraestructura | Descripción  | Oportunidad de Mejora  |
|---------------------------------|-----------------------------|--|--|
| ST.SI.01                        | Servicio web                | Servicio de nube donde se aloja la página web de la entidad  | Actualización tecnológica e implementación de los requerimientos de accesibilidad según la resolución 1519 de 2020 |
| ST.SI.02                        | Servicio seguridad          | Servicio de seguridad perimetral que permite controlar el tráfico de red desde y a hacia Internet y aporta protección contra ataques externo | Implementar control de tráfico y acceso a algunas aplicaciones   |
| ST.SI.03                        | Servicio servidores         | Servicio de hardware para Aplicaciones para infraestructura el alojamiento de aplicaciones   | Cambio del servidor de Base de datos por encontrarse obsoleto  |
| ST.SI.04                        | Servicio de almacenamiento  | Servicio de infraestructura de hardware para el almacenamiento de información  | Adquisición de discos duros externos   |
| ST.SI.05                        | Servicio telefonía          | Servicio donde gestiona todas las consultas peticiones relacionadas con la telefonía fija y móvil.   |  |
| ST.SI.06                        | Servicio de Periféricos     | Servicios asociados a los equipos asignados a los usuarios finales como son computadoras e impresoras  | Adquisición de escáner e impresoras  |



## ADMINISTRACIÓN DE LA CAPACIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

La Entidad vela por la correcta operación de la infraestructura de TI, identificando las capacidades actuales de los y proyectando las capacidades futuras requeridas para un óptimo funcionamiento.

- Infraestructura (Centro de Computo – Nube)
- Hardware y Software de Oficina
- Conectividad
- Red Local e Inalámbrica
- Red WAN
- Continuidad y Disponibilidad
- Gestión de ANS

## ADMINISTRACIÓN DE LA OPERACIÓN

- Monitoreo y Operación

La Entidad cuenta con un modelo de operación de la infraestructura tecnológica identificando los elementos involucrados que permiten garantizar la capacidad, continuidad y disponibilidad de los servicios, a partir de las necesidades de la entidad

- Gestión de los Servicios de Soporte

La Entidad implementa los procesos de soporte y mantenimiento preventivo y correctivo de los servicios tecnológicos, de acuerdo con las necesidades de su operación.

## USO Y APROPIACIÓN

### ESTRATEGIA DE USO Y APROPIACIÓN

## CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

Tabla 39: Caracterización de Grupos de Interés: accionistas

| ATRIBUTO               | DESCRIPCIÓN   |
|------------------------|---|
| Grupo de interés       | Accionistas   |
| Descripción            | Socios accionistas  |
| Objetivo               | Permitir el acceso a la información de manera oportuna para la toma de decisiones |
| Rol de involucramiento | Impactado   |



*Tabla 39: Caracterización de Grupos de Interés: Empresas de transporte*

| ATRIBUTO               | DESCRIPCIÓN   |
|------------------------|---|
| Grupo de interés       | Empresas de transporte  |
| Descripción            | Son todas las empresas de transporte que se encuentran afiliadas a la Terminal de Transportes de Barranquilla |
| Objetivo               | Permitir el acceso a la información y la realización de trámites  |
| Rol de involucramiento | Impactado   |

*Tabla 40: Caracterización de Grupos de Interés: funcionarios y contratistas*

| ATRIBUTO               | DESCRIPCIÓN  |
|------------------------|--|
| Grupo de interés       | Funcionarios y contratistas  |
| Descripción            | Funcionarios y contratistas vinculados con la entidad y hacen uso de los servicios tecnológicos            |
| Objetivo               | Suministro de herramientas y servicios tecnológicos para la ejecución de funciones y actividades laborales |
| Rol de involucramiento | Impactado o multiplicador  |

*Tabla 49: Caracterización de Grupos de Interés: Usuarios*

| ATRIBUTO               | DESCRIPCIÓN   |
|------------------------|---|
| Grupo de interés       | Usuarios  |
| Descripción            | Son todas las personas que hacen uso de los servicios prestados por la entidad y/o las empresas afiliadas |
| Objetivo               | Facilitar a los usuarios el acceso a la información y servicios   |
| Rol de involucramiento | Impactado.  |





## FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

Tabla 4 50: Formación y Capacitación

| Id  | Temática         | Nombre  | Objetivo  | Duración | Grupo de impacto    |
|-----|------------------|---|---|----------|---------------------|
| 001 | Ley 1712 de 2014 | cumplimiento de la ley de Transparencia y acceso a la información | Capacitar a los líderes de procesos con relación a la ley para concientizar sobre la responsabilidad de la publicación de la información según lo requerido en esta | 1 horas  | Líderes de procesos |

## PLAN DE COMUNICACIONES

Para la socialización del PETI se realizarán actividades de sensibilización y difusión de contenidos mediante la página web, mail corporativo, redes sociales y whatsapp según el siguiente cuadro:

Tabla 51: Formación y Capacitación

| PARTES INTERESADAS          | MEDIO  | RESPONSABLE                                 |
|-----------------------------|--|---|
| Funcionarios y contratistas | <ul style="list-style-type: none"><li>• Mail Corporativo</li><li>• Página web <a href="http://www.ttbaq.com.co">www.ttbaq.com.co</a></li><li>• Redes Sociales</li><li>• Whatsapp</li></ul> | Oficina de Sistemas                         |
| Usuarios                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Página web <a href="http://www.ttbaq.com.co">www.ttbaq.com.co</a></li><li>• Redes Sociales</li></ul>   | Oficina de Sistemas                         |
| Accionistas                 | <ul style="list-style-type: none"><li>• Página web <a href="http://www.ttbaq.com.co">www.ttbaq.com.co</a></li><li>• Redes Sociales</li></ul>   | Oficina de Sistemas                         |
| Empresas de Transporte      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Mail Corporativo</li><li>• Página web <a href="http://www.ttbaq.com.co">www.ttbaq.com.co</a></li><li>• Redes Sociales</li><li>• WhatsApp</li></ul> | Oficina de Sistemas / Subgerencia Operativa |





## SEGURIDAD

En la actualidad se realizan acciones tendientes a garantizar la seguridad según lo definido el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información - MSPI, no obstante, se deben identificar e implementar las que aplican en su totalidad.

Políticas: Durante la vigencia del PETI se espera fortalecer las siguientes políticas:

- Políticas control de acceso
- Política de seguridad Digital
- Plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información

## PORTAFOLIO DE INICIATIVAS O PROYECTOS

Como medidas de respuestas al análisis situacional, la gestión estratégica de tecnologías de información propone las siguientes iniciativas a desarrollar:

Tabla 52: Formación y Capacitación

|  |  |
|--|--|
| <b>Permitir que el PETI sea la herramienta de control y gestión de los recursos tecnológicos</b> | El PETI debe ser la herramienta base, para mejorar los niveles de planeación y control en la administración de los recursos de tecnología y los sistemas de información. Así mismo debe contar con recursos técnicos, financieros y humanos, los cuales son necesarios para llevar a cabo los procesos de modernización de TI, de tal forma que permita a la entidad responder de forma adecuada a las necesidades de usuarios y demás grupos de interés   |
| <b>Convertir las TIC en un factor que genera valor estratégico.</b>                              | La Oficina de Sistemas enfocará sus esfuerzos en apoyar los objetivos misionales de la entidad desde sus competencias, brindando soporte operativo, pero convirtiéndose en el área que lidere y ejecute las iniciativas tecnológicas encaminadas a la consecución de las metas, para esto tendrá que entender el quehacer de la entidad, la identificación de las necesidades de las dependencias y la definición del apoyo tecnológico en los procesos de la entidad. TIC se lleven a cabo con éxito. |
| <b>Monitoreo, direccionamiento y evaluación del desempeño de la gestión TIC.</b>                 | La Oficina de Sistemas ejercerá una gerencia integral de las iniciativas que puedan surgir, para esto deberá regular la ejecución de proyectos, a  |





|  |  |
|--|--|
|  | <p>través de estándares, políticas, lineamientos y mediante el uso de procedimientos y herramientas propias de una gerencia de proyectos. Esto le permitirá liderar de una forma más eficiente la obtención de resultados que faciliten el desarrollo de la entidad. Así mismo incorporará el uso de buenas prácticas y un modelo de operación para el inicio, la planeación, la ejecución, el monitoreo y control, y el cierre de los proyectos; este modelo debe incluir un conjunto de indicadores que le permita además de hacer seguimiento a la ejecución tomar decisiones pertinentes.</p>  |
| <p><b>Definir una metodología para la gestión de los sistemas de información.</b></p>  | <p>ciudadanos para implementar soluciones a través de los sistemas de información dispuestos, con el fin de apoyar la misión y los objetivos de la Entidad. Después de evaluar la complejidad de los requerimientos que se requieran, el área de sistemas, conjuntamente con el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, tomará decisiones respecto a la manera en la que dichos requerimientos se realizarán; es decir, revisará si de acuerdo con el presupuesto asignado y los recursos con los que se cuenta, los requerimientos se desarrollan de manera interna en la Entidad o si se adquieren contratos con terceros para el desarrollo de las actividades buscando la mejor solución.</p>     |
| <p><b>Los proyectos TIC deberán formar parte de la cultura organizacional de tal manera que tengan una buena acogida tanto en la entidad como en los diferentes grupos de interés internos y externos.</b></p> | <p>La tecnología en la entidad será una herramienta fundamental, la cual debe considerarse como un beneficio para todos y no como un instrumento que genere retraso en la planeación y ejecución de los proyectos. Para esto se implementarán estrategias de uso y apropiación pensando en el ciudadano y en las diferentes áreas de la entidad que requieren apoyo en este tema, para esto al área de sistemas requerirá el apoyo de la alta dirección y las áreas involucradas en la transformación, por ejemplo, el grupo de gestión de la innovación y el conocimiento, el cual dispone del talento necesario para apoyar el tema, asegurando que los proyectos de TIC se lleven a cabo con éxito.</p> |
| <p><b>Proponer acciones de mejora y transformación a través de la medición del uso y apropiación tecnológica en la entidad.</b></p>  | <p>La Oficina de Sistemas prestará sus servicios con la mejor calidad, para esto evaluará de manera periódica su gestión dentro de la entidad a través de encuestas de para medir el nivel de desempeño en cuanto al uso de las TIC.</p> <p>Es importante que para identificar el apoyo requerido en cada grupo de interés se realicen mediciones de uso y nivel de apropiación definiendo indicadores y en lo posible a través de herramientas automatizadas.</p>   |



**TERMINAL METROPOLITANA**

de Transportes de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO, USO LA TERMINAL

|  |  |
|--|--|
| <b>Apoyar la implementación de estándares de seguridad y privacidad de la Información, reduciendo los riesgos de fuga.</b>                             | Implementar un Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información<br>- MSPI, determinar las necesidades objetivas, los requisitos de seguridad, procesos, el tamaño y la estructura de la entidad, con el objetivo de preservar la confidencialidad, integridad, disponibilidad de los activos de información, garantizando su buen uso y la privacidad de los datos.  |
| <b>Mejorar la infraestructura tecnológica de los sistemas de información</b>   | Buscamos garantizar en el mediano plazo la infraestructura tecnológica en general requerida y de los sistemas de información para mejorar la operación de los procesos institucionales y sus actividades orientadas a lograr calidad y satisfacción en la prestación de servicios.<br>El área de sistemas deberá elaborar un plan de necesidades de infraestructura y sistemas de información, argumentado su importancia y necesidad, y comunicárselo a la alta dirección de la entidad.              |
| <b>Crecimiento de servidores, almacenamiento equipo de comunicación e infraestructura</b>  | Con el propósito de aprovisionar nuevos sistemas de información y mantener los existentes, la entidad deberá ampliar el almacenamiento, con el fin de tener la capacidad suficiente para almacenar toda la información que produzca, gestione o recepciones la TTBAQ.  |
| <b>Sistemas de mesa de ayuda soportada en TIC</b>  | Con el fin de centralizar los requerimientos, incidentes y solicitudes de soporte de cada uno de los sistemas de información y servicios tecnológicos que la Terminal Metropolitana de Transportes de Barranquilla ofrece, es necesario implementar un sistema de información para la centralización de este tipo de solicitudes el cual a su vez permitirá llevar el control de las fallas e indicadores que ayuden al grupo de sistemas en la gestión, administración y escalamiento en tiempo real. |
| <b>Uso y apropiación de tecnología</b>   | Es necesario capacitar a toda la planta de personal o exigir certificado de curso básico de informática para facilitar los procesos de uso y apropiación, ello para mejorar los temas de manejo del paquete ofimático principalmente, navegación en portales web institucionales y administración de correos electrónicos  |
| <b>Implementar un sistema integrado de información en la entidad, que permita una adecuada atención al usuario y administración de correspondencia</b> | La entidad debe garantizar una adecuada recepción, gestión y respuesta a los requerimientos ciudadanos a través de la implementación de un sistema que centraliza la información que se procesa a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad que permita su almacenamiento y archivo en medio electrónico  |
| <b>Protección de los datos personales de los</b>   | Garantizar los estándares de protección de acceso  |





**TERMINAL METROPOLITANA**

de Transportes de Barranquilla S.A.

VOY SEGURO, USO LA TERMINAL

|  |   |
|--|---|
| <b>ciudadanos que interactúan con la Terminal.</b>   | a las bases de datos de la entidad, y hacer buen uso de éstas, siempre bajo la premisa de salvaguardar los derechos fundamentales y aplicar los procedimientos de protección de la información que sobre la entidad confían los usuarios.   |
| <b>Derechos de autor</b>   | Se debe definir e implementar la política de derechos de autor  |
| <b>Garantizar el derecho de acceso a la información pública a partir de la publicación proactiva de la información pública de interés general.</b> | La alta dirección debe integrar a la cotidianidad de las operaciones que se realizan en la Terminal, una cultura institucional basada en la transparencia y en las garantías de acceso a la información pública, para que, cada funcionario de manera voluntaria propicie la divulgación de la información de su resorte, de acuerdo con la frecuencia establecida por Ley. |

| VERSION  | FECHA            | AUTOR/CARGO   |
|----------|------------------|---|
| PETI 1.0 | 01 enero de 2025 | Michael Osorio coronado jefe de Oficina de Sistemas |

