



CIAC
CORPORACION DE LA INDUSTRIA AERONAUTICA

Plan

PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (PETI)

2026 - 2027

Gobierno de Procesos

Proceso	Gestión TICS
Tipo de proceso	Procesos de Apoyo
Área Responsable	Grupo de TICS
Vigencia	2026 - 2027

Control de Emisión

	NOMBRE	CARGO
APROBÓ	MG. Andrés Guzmán Morales	Presidente
REVISÓ	Rafael Alberto Velasquez Garavito	Jefe Oficina Planeación
REVISÓ	Alejandra Bernal Wesso	Coordinadora SIGCA
REVISÓ	Luisa Carolina Sabas Echavarria	Vicepresidenta Administrativa
ELABORÓ	Te. Jessica Tatiana Cifuentes Dimas	Coordinadora Grupo TICS

Matriz para Control de Cambios

Versión	Fecha	Motivo
1	23-JUN-2026	Este documento homologa al documento PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (PETI), Código: PLN-7-00-003, Versión: 10, de acuerdo con la nueva estructura documental definida en el SIGCA.

OBJETIVO

Espacio intencionalmente en blanco

DESARROLLO

1. MOTIVADORES ESTRATÉGICOS

El Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETI) está alineado con:

- El Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 “Colombia, potencia mundial de la vida”, que impulsa el uso estratégico de las tecnologías para el desarrollo del país.
- El Plan Estratégico Cuatrienal 2023-2026 de la Corporación de la Industria Aeronáutica Colombiana – CIAC, que orienta la gestión organizacional hacia el aprovechamiento de las TIC bajo tendencias de transformación digital.
- Como parte del Grupo Social y Empresarial de la Defensa, CIAC también se articula con:
- El Plan Estratégico de TIC del Sector Defensa y Seguridad 2023-2026, que prioriza proyectos estratégicos para la modernización y transformación digital del sector.

Además, el PETI se fundamenta en:

- La Política de Gobierno Digital, que promueve la eficiencia, seguridad y calidad de los servicios públicos mediante habilitadores, líneas de acción e iniciativas dinamizadoras.
- Los lineamientos de seguridad y privacidad de la información, que garantizan la confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad de los datos en todos los activos de información.
- El habilitador de arquitectura empresarial, que fortalece la gestión de proyectos TIC mediante capacidades corporativas.
- El habilitador de cultura y apropiación, que impulsa el desarrollo del talento

humano y la inclusión digital dentro de la Corporación.

- Las líneas de acción del PETI están orientadas al desarrollo de servicios inteligentes y decisiones basadas en datos, mejorando la planificación y ejecución institucional.

Finalmente, las iniciativas dinamizadoras, como los Proyectos de Transformación Digital y las Estrategias de Ciudades y Territorios Inteligentes, permiten materializar estas líneas de acción y cumplir los objetivos de la Política de Gobierno Digital.

1.1 CONTEXTO ESTRATÉGICO

1.1.1 Misión CIAC

Impulsar con excelencia el desarrollo de la Industria Aeroespacial Colombiana.

1.1.2 Visión CIAC

La Corporación de la Industria Aeronáutica Colombiana S.A se consolidará a 2030 como una empresa de clase mundial que ofrece soluciones integrales con calidad, seguridad y oportunidad en el área aeroespacial y aplicaciones de defensa.

1.2 MODELO OPERATIVO

La Corporación cuenta con un conjunto de procesos adecuadamente definidos, establecidos, descritos y documentados, incluyendo las actividades necesarias para llevar a cabo la propuesta organizacional del alcance del SIGCA.

Estos procesos se encuentran documentados y dispuestos en una secuencia lógica y con la debida interacción de las actividades necesarias para el adecuado funcionamiento del SIGCA a través del ciclo PHVA.

En el Mapa de Procesos se contemplan los Procesos Gerenciales por medio de los cuales la Dirección determina, establece y socializa a los colaboradores para la adopción y cumplimiento de los lineamientos y políticas de la organización. Al mismo tiempo, indica a la sociedad y las autoridades respectivas que es una organización viable y en camino de impulsar efectivamente el desarrollo de la industria aeronáutica.

También se consideran los procesos misionales a través de los cuales la Corporación cumple su propósito como organización productiva a través de la Prestación del

Servicio de mantenimiento y reparación de componentes mayores y aeronaves, así como el proceso de Producción en el Diseño y Desarrollo y Fabricación de aeronaves tripuladas, no tripuladas y blindajes.

Los Procesos de Apoyo actúan como soporte para la operación de la Corporación asegurando su aprovisionamiento con bienes y servicios de acuerdo con la conformidad requerida, medidas administrativas y toma de decisiones con el fin de definir y establecer las mejores acciones para que sean implementadas.



Ilustración 1 Mapa de Procesos CIAC

1.3 PLAN ESTRATÉGICO CUATRIENAL 2023-2026

Teniendo en cuenta los objetivos estratégicos propuestos para el cuatrienio 2023-2026, el Grupo TICS apunta al objetivo de fortalecer la gestión organizacional por medio de las tecnologías de la información bajo tendencias de transformación digital, así como la seguridad digital y ciberseguridad.



Ilustración 2 Mapa Estratégico Cuatrienio 2023 – 2026
Fuente: Plan Estratégico Cuatrienal 2023 2026

1.4 ALINEACIÓN TI CON LOS PROCESOS

Los sistemas de información se pueden clasificar en misional, apoyo, direccionamiento estratégico y portales digitales, los cuales se alinean con los procesos de la Corporación:

SISTEMA DE INFORMACIÓN	CATEGORÍA	PROCESOS QUE SOPORTA	CUBRIMIENTO	OPORTUNIDAD DE MEJORA CON TECNOLOGÍA
ERP SAP	Misional	Procesos financieros, presupuesto, costos, tesorería, mantenimiento, proyectos, almacén e inventarios, compras, contractual, activos fijos, comercial, facturación, comercio exterior y zona franca	Total	Actualización de versión de la Base de Datos de SAP de HANNA a S4 / HANNA y migración hacia la nube.
DATADOC	Misional	Registros y solicitudes de servicios administrativos, PQRDSF, Correspondencia, Registro de mantenimiento NDT, Registro de gestión herramienta NDT, Re	Parcial	Migración hacia la nube

		gistro de gestión equipos NDT, Programas de auditoría, Órdenes de compra, Estados financieros, Actas de reunión, Conciliaciones contabilidad, Declaraciones aduaneras de salida, Registro de Proveedores, Certificados financieros, Comprobantes contables de egreso, Informes de ejecución presupuestal, Registros		
TEAMCENTER	Misional	Administración del ciclo de vida del producto	Parcial	Cambio de proveedor
SAP SUCCESSFACTORS	Direccionamiento Estratégico	Entrenamiento, nomina, y metas y objetivos	Total	Actualización de versión de la Base de Datos de SAP del módulo PAYROLL de HANNA a S4 / HANNA y migración hacia la nube.
MICROSOFT 365	Apoyo	Correo electrónico, visualización de datos con analítica (indicadores), almacenamiento de archivos, herramientas ofimáticas	Parcial	
SERVICEDESK PLUS	Apoyo	Mesa de servicio TI, Data Doc y GEDIS	Parcial	
SITIO WEB	Portales Digitales	Información corporativa, capacidades, servicios, entrenamiento, transparencia y acceso a la información pública, atención y servicio a la ciudadanía, noticias, eventos, premios y certificaciones.	Total	

Tabla 1 Sistemas de información alineados con procesos

1.5 TRÁMITES

De acuerdo con el concepto emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública mediante radicado No. 20215010097471 emitido el día 18/03/2021, se definió que la Corporación Aeronáutica Colombiana S.A., independiente de su naturaleza jurídica, es una entidad que hace parte de la administración pública. Sin embargo, en ejercicio de sus funciones administrativas, no cuenta con ningún tipo de trámite u otro procedimiento administrativo de cara al ciudadano susceptible de registro e inscripción en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

2. SITUACIÓN ACTUAL

La Corporación de la Industria Aeronáutica Colombiana evalúa el cumplimiento de las políticas de Gobierno Digital y Seguridad Digital por medio del FURAG -Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión de la Función Pública. A continuación, vemos los resultados del índice de desempeño institucional.



Ilustración 3 Resultados desempeño institucional 2024

Para la vigencia 2024, la Corporación obtuvo un puntaje de 84,2 para la Política de Gobierno Digital y 95,2 para la Política de Seguridad Digital como se muestra en la siguiente imagen:

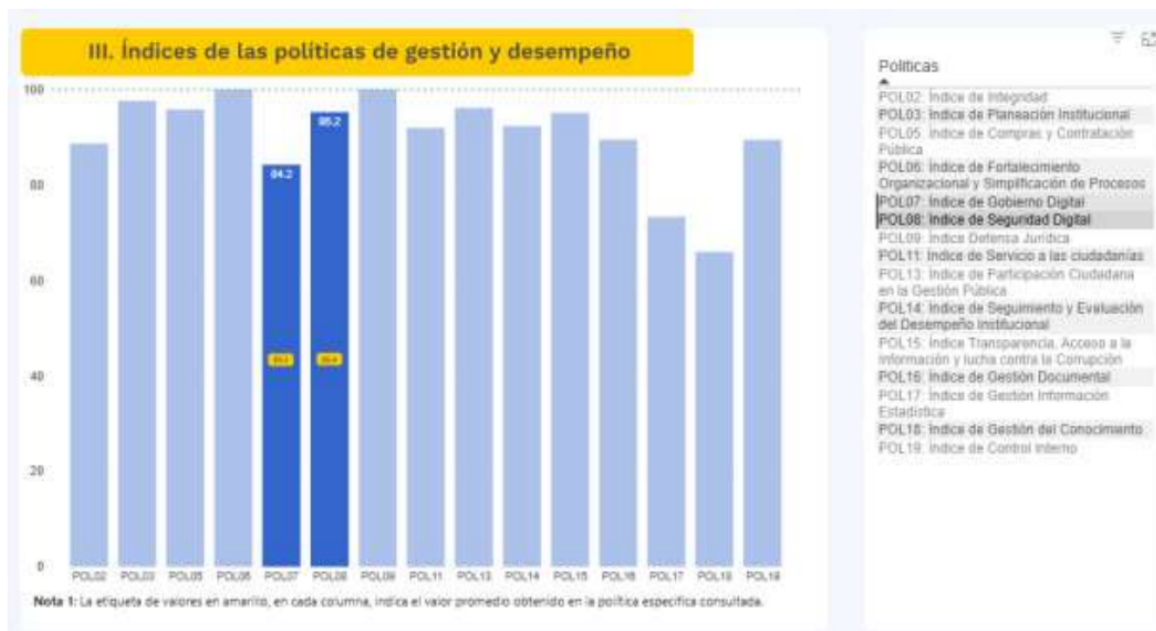


Ilustración 4 Resultados Política Gobierno Digital y Política de Seguridad Digital 2024

Teniendo en cuenta estos resultados se debe seguir trabajando en la implementación y el fortalecimiento de estas políticas.

En la vigencia 2025, para el fortalecimiento estratégico de la infraestructura tecnológica y la seguridad de la información se realizaron las siguientes actividades:

- Modernización de la infraestructura de red y seguridad: Se avanzó en la consolidación de una plataforma tecnológica robusta, mediante la actualización de componentes críticos que mejoran el rendimiento y la disponibilidad de los servicios TI.
- Renovación tecnológica de dispositivos de red: Se reemplazaron equipos obsoletos por tecnología de última generación, asegurando la continuidad operativa, la eficiencia en la gestión de datos y el fortalecimiento de la seguridad perimetral.
- Implementación de Network Access Control (NAC): Se habilitó un control granular de acceso a la red corporativa, permitiendo la conexión exclusiva de dispositivos autorizados. Esta medida reduce significativamente los riesgos asociados a accesos no controlados y refuerza la postura de ciberseguridad corporativa.
- Implementación del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC): Se puso en

marcha un sistema de monitoreo continuo de eventos de seguridad, que permite detectar, analizar y responder de manera oportuna a amenazas cibernéticas, fortaleciendo la capacidad de protección y respuesta ante incidentes.

- Ampliación del licenciamiento de SuccessFactors SAP: Se adquirieron 250 licencias adicionales, alcanzando un total de 500, con el objetivo de ampliar la cobertura de los procesos de gestión de talento humano, especialmente en la contratación de personal, alineando la tecnología con los objetivos estratégicos de crecimiento.
- Gestión proactiva de vulnerabilidades: Se ejecutó la actualización de parches de seguridad en equipos de cómputo y servidores, como parte de una estrategia integral de mantenimiento preventivo y correctivo, orientada a preservar la integridad de la infraestructura tecnológica.
- Renovación y fortalecimiento de la infraestructura tecnológica corporativa: Se adquirieron 25 equipos de escritorio, 20 portátiles y una estación de trabajo (Workstation), con el propósito de reemplazar equipos obsoletos y aumentar la capacidad tecnológica.
- Optimización del rendimiento de equipos existentes: Se mejoró la capacidad de procesamiento mediante la instalación de memorias RAM y discos de estado sólido (SSD), extendiendo la vida útil de los equipos y mejorando la experiencia del usuario final.
- Fortalecimiento de la cultura de ciberseguridad: Se desarrollaron sesiones de inducción y reinducción sobre ciberseguridad, enfocadas en la aplicación de la Política de Seguridad y el Manual de Seguridad y Privacidad de la Información, promoviendo el cumplimiento normativo y la corresponsabilidad institucional.
- Campañas de sensibilización digital: Se enviaron comunicaciones periódicas con alertas y recomendaciones de ciberseguridad, orientadas a generar conciencia sobre amenazas emergentes y fomentar buenas prácticas entre los funcionarios.
- Simulación de ataque de phishing: Se ejecutó una prueba controlada utilizando Microsoft 365, con el fin de evaluar el nivel de exposición ante ciberataques, identificar vulnerabilidades y fortalecer la capacidad de respuesta individual y colectiva.

- Primera Semana de la Ciberseguridad: Se realizó un evento institucional enfocado en sensibilizar a los funcionarios sobre los riesgos digitales, las buenas prácticas y el rol estratégico que cada persona desempeña en la protección de la información corporativa.
- Mejora significativa en la conectividad: Se incrementó la velocidad de navegación de 30 MB a 200 MB mediante fibra óptica en la sede Bogotá, respondiendo a las demandas de transformación digital, crecimiento organizacional y mayor consumo de servicios en la nube.

2.1 CATÁLOGO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

El catálogo de Sistemas de Información corresponde al inventario de los sistemas, lo que permite la identificación rápida de aspectos claves que permite la tomar decisiones ágiles sobre la arquitectura de sistemas de información. A continuación, vemos los sistemas de información en general, para ver más al detalle se debe consultar el Anexo 1. Catálogo de Sistemas de Información:

Nombre Aplicación	ERP SAP
Descripción	Sistema de Planificación de Recursos Empresariales que combina varias áreas de la Corporación entre sí, formando un todo integrado que posibilita la comunicación y facilitando el intercambio y procesamiento de grandes volúmenes de datos.
Procesos que Soporta	Procesos financieros, presupuesto, costos, tesorería, mantenimiento, proyectos, almacén e inventarios, compras, contractual, activos fijos, comercial, facturación, comercio exterior y zona franca
Tipo de Software	Adquirido con modificaciones
Estado	Activo
Esquema de Licenciamiento	179 licencias que se renuevan anualmente.
Sistemas con los que se integra	SAP SuccessFactors

Tabla 2 Catálogo ERP SAP

Nombre Aplicación	SAP SuccessFactors
-------------------	--------------------

Descripción	Sistema para la gestión del capital humano que permite realizar tareas administrativas relacionadas con cada funcionario. Facilita la ejecución de procesos asociados a la gestión del talento humano y contribuye al fortalecimiento del capital humano dentro de la Corporación.
Procesos que Soporta	Entrenamiento, nomina, y metas y objetivos
Tipo de Software	Adquirido con modificaciones
Estado	Activo
Esquema de Licenciamiento	888 licencias que se renuevan anualmente.
Sistemas con los que se integra	ERP SAP

Tabla 3 Catálogo: SAP SuccessFactors

Nombre Aplicación	DataDoc
Descripción	Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) y automatización de procesos
Procesos que Soporta	Registros y solicitudes de servicios administrativos, PQRDSF, Correspondencia, Registro de mantenimiento NDT, Registro de gestión herramienta NDT, Registro de gestión equipos NDT, Programas de auditoría, Órdenes de compra, Estados financieros, Actas de reunión, Conciliaciones contables, Declaraciones aduaneras de salida, Registro de Proveedores,
	Certificados financieros, Comprobantes contables de egreso, Informes de ejecución presupuestal, Registros.
Tipo de Software	Adquirido con modificaciones
Estado	Activo
Esquema de Licenciamiento	Ilimitado.
Sistemas con los que se integra	PowerBI

Tabla 4 Catálogo: DataDoc

Nombre Aplicación	Microsoft 365
Descripción	Conjunto de aplicaciones y servicios en la nube desarrollados por Microsoft, diseñados para mejorar la productividad, la comunicación y la colaboración que incluye aplicaciones como Word, Excel, PowerPoint, Outlook, SharePoint, OneDrive y PowerBI
Procesos que Soporta	Correo electrónico, visualización de datos con analítica (indicadores), almacenamiento de archivos, herramientas ofimáticas
Tipo de Software	Adquirido sin modificaciones
Estado	Activo
Esquema de Licenciamiento	332 licencias que se renuevan anualmente.
Sistemas con los que se integra	SERVICEDESK PLUS, KASPERSKY

Tabla 5 Catálogo: Microsoft

Nombre Aplicación	Quiosco Microsoft Exchange
Descripción	Funciones básicas de correo electrónico y calendario
Procesos que Soporta	Correo electrónico
Tipo de Software	Adquirido sin modificaciones
Estado	Activo
Esquema de Licenciamiento	20 licencias que se renuevan anualmente.
Sistemas con los que se integra	SERVICEDESK PLUS, KASPERSKY

Tabla 6 Catálogo: Quiosco Microsoft Exchange

Nombre Aplicación	ServiceDesk Plus
Descripción	Software para gestionar solicitudes de TI
Procesos que Soporta	Atención de solicitudes de TI
Tipo de Software	Adquirido sin modificaciones

Estado	Activo
Esquema de Licenciamiento	1 licencia por instancia que incluye 10 técnicos
Sistemas con los que se integra	MICROSFOT 365

Tabla 7 Catálogo: ServiceDesk Plus

Nombre Aplicación	Sitio Web
Descripción	Sitio web corporativo que integra información sobre los servicios, noticias, eventos, premios y certificaciones e información general de CIAC; además de permitir el contacto con la comunidad mediante el sistema de PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones)
Procesos que Soporta	Información corporativa, capacidades, servicios, entrenamiento, transparencia y acceso a la información pública, atención y servicio a la ciudadanía, noticias, eventos, premios y certificaciones.
Tipo de Software	Desarrollo externo
Estado	Activo
Esquema de Licenciamiento	N/A
Sistemas con los que se integra	N/A

Tabla 8 Catálogo: Sitio Web

Nombre aplicación	Orfeo
Descripción	Sistema de gestión documental
Procesos que Soporta	N/A
Tipo de Software	Desarrollo externo
Estado	Inactivo
Esquema de Licenciamiento	Desarrollo externo

Sistemas con los que se integra	N/A
--	-----

Tabla 9 Catálogo: Orfeo

Nombre aplicación	Soporte De Ingeniería
Descripción	Soporte de Ingeniería para EMAVI
Procesos que Soporta	Soporte de Ingeniería para EMAVI
Tipo de Software	Desarrollo externo
Estado	Inactivo
Esquema de Licenciamiento	N/A
Sistemas con los que se integra	N/A

Tabla 10 Catálogo: Soporte Ingeniería

Nombre aplicación	Isolución 5
Descripción	Sistema donde se gestionan y almacenan todos los documentos del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad (SIGCA).
Procesos que Soporta	Listado maestro de documentos (Mapas de riesgos, políticas, manuales, procedimientos, planes, programas, instructivos, guías, caracterización de procesos, formatos), listado maestro de documentos externos, manejo de documentos, planes de mejoramiento, oportunidades de mejora y mapa de procesos.
Tipo de Software	Adquirido con modificaciones
Estado	Inactivo
Esquema de Licenciamiento	70 licencias
Sistemas con los que se integra	N/A

Tabla 11 Catálogo: Isolución 5

Nombre Aplicación	Teamcenter
--------------------------	-------------------

Descripción	Software para la gestión del ciclo de vida del producto (PLM), para optimizar el proceso de diseño, la gestión de datos técnicos y la integración de las etapas del ciclo de vida.
Procesos que Soporta	Gestión del ciclo de vida del producto (PLM)
Tipo de Software	Adquirido con modificaciones
Estado	Inactivo
Esquema de Licenciamiento	25 licencias
Sistemas con los que se integra	CATIA V56R2017

Tabla 12 Catálogo: Teamcenter

2.2 SERVICIOS TI

El catálogo de servicios TI proporciona una descripción clara y comprensible de los servicios que ofrece el Departamento de las TICS y que soportan las actividades de las diferentes áreas de la Corporación de la Industria Aeronáutica Colombiana. A continuación, vemos los servicios en general, para ver más al detalle se debe consultar el Anexo 2. Catálogo de Servicios TI

Nombre del Servicio	Acceso A Internet
Descripción	Servicio de redes de comunicación interconectadas que permite la conexión de la Corporación con los funcionarios, clientes y proveedores, agilizando los procesos y compartiendo recursos. Para el acceso de los clientes y proveedores se realiza mediante el portal cautivo. Se cuenta con un canal dedicado por fibra de 200 MB (UNE) y radio enlace de 500 MB y un canal dedicado por fibra de 100 MB en CAMAN.
Usuario Objetivo	Personal de planta y en comisión, clientes y visitantes
Horario Prestación del Servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canales de Atención a Solicitudes	Mesa de Ayuda ServiceDesk Plus Correo Electrónico: soporte.gtics@ciac.gov.co

Tabla 13 Servicio: Acceso A Internet

Nombre del Servicio	Acceso Red Interna Por VPN
Descripción	Acceso a la red interna de la Corporación para para ingresar a los recursos corporativos como Isolución, aplicaciones como ANSYS, CATIA, TEAMCENTER, entre otros, cuando hay comisiones o capacitaciones fuera de las instalaciones físicas de la Corporación.
	Se accede mediante la herramienta VPN FortiClient.
Usuario Objetivo	Personal de planta y en comisión
Horario Prestación del Servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canales de Atención a Solicitudes	Mesa de Ayuda ServiceDesk Plus Correo Electrónico: soporte.gtics@ciac.gov.co

Tabla 14 Servicio: Acceso Red Interna Por VPN

Nombre del Servicio	Correo Electrónico Corporativo
Descripción	Herramienta basada en Microsoft 365 que facilita la comunicación entre funcionarios y terceras partes, proporcionando un servicio idóneo y seguro para la ejecución de las actividades que requieran el uso del correo electrónico bajo el dominio @ciac.gov.co. Se accede mediante la aplicación de escritorio Outlook o a través del navegador web.
Usuario Objetivo	Personal de planta y en comisión con acceso a Microsoft 365 y Quiosco Microsoft Exchange
Horario Prestación del Servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canales de Atención a Solicitudes	Mesa de Ayuda ServiceDesk Plus Correo Electrónico: soporte.gtics@ciac.gov.co

Tabla 14 Servicio: Correo Electrónico Corporativo

Nombre del Servicio	Herramientas Colaborativas
---------------------	----------------------------

Descripción	Se brinda el servicio de herramientas colaborativas mediante la plataforma Microsoft 365, con aplicaciones ofimáticas (Word, Excel, PowerPoint), Teams, OneDrive, Planner, SharePoint, entre otros. Se accede mediante correo electrónico asignado.
Usuario Objetivo	Personal de planta y en comisión con acceso a Microsoft 365
Horario Prestación del Servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canales de Atención a Solicitudes	Mesa de Ayuda ServiceDesk Plus Correo Electrónico: soporte.gtics@ciac.gov.co

Tabla 15 Servicio: Herramientas Colaborativas

Nombre del Servicio	Mesa De Servicios
Descripción	Servicio por el cual se reciben solicitudes de los usuarios por medio de tickets para llevar la trazabilidad de los requerimientos. El servicio se presta mediante la plataforma ServiceDesk Plus
Usuario Objetivo	Personal de planta y en comisión
Horario Prestación del Servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canales de Atención a Solicitudes	Mesa de Ayuda ServiceDesk Plus Correo Electrónico: soporte.gtics@ciac.gov.co

Tabla 16 Servicio: Mesa de Servicios

Nombre del Servicio	DataDoc
Descripción	Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA) y automatización de procesos.
Usuario Objetivo	Clientes, ciudadanos y comunidad CIAC
Horario Prestación del Servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canales de Atención a Solicitudes	Mesa de Ayuda ServiceDesk Plus Correo Electrónico: soporte.gtics@ciac.gov.co

Tabla 17 Servicio: DataDoc

Nombre del Servicio	Instalación De Software Específico
Descripción	Servicio de instalación de software como ANSYS, CATIA, TeamCenter, Solid Edge, SolidWorks, Acrobat Pro, entre otros. En este servicio se administra los servidores de licenciamiento para las distintas aplicaciones y sistemas de información, limitándose a la instalación y actualización en los dispositivos que se requiera en los casos que aplique.
Usuario Objetivo	Personal de planta y en comisión
Horario Prestación del Servicio	7:30 am a 5:00 pm, Lunes a Viernes.
Canales de Atención a Solicitudes	Mesa de Ayuda ServiceDesk Plus Correo Electrónico: soporte.gtics@ciac.gov.co

Tabla 18 Servicio: Instalación de Software Específico

Nombre del Servicio	Software De Diseño y Desarrollo
Descripción	Software de diseño y desarrollo como ANSYS, CATIA, Solid Edge, SolidWorks, Acrobat Pro, NXCAM, Isograph, Abaqus y Matlab utilizados para el diseño, fabricación y simulación de productos aeronáuticos.
Usuario Objetivo	Personal de GEDIS y GEPRO
Horario Prestación del Servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canales de Atención a Solicitudes	Mesa de Ayuda ServiceDesk Plus Correo Electrónico: soporte.gtics@ciac.gov.co

Tabla 19 Servicio: Software De Diseño y Desarrollo

Nombre del Servicio	Sitio Web Corporativo
Descripción	Sitio web corporativo que integra información sobre los servicios, noticias, eventos, premios y certificaciones e información general de CIAC; además de permitir el contacto con la comunidad mediante el sistema de PQRSDF (Peticiones, Quejas,

	Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones)
Usuario Objetivo	Clientes, ciudadanos y comunidad CIAC
Horario Prestación del Servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canales de Atención a Solicitudes	Mesa de Ayuda ServiceDesk Plus Correo Electrónico: soporte.gtics@ciac.gov.co

Tabla 20 Servicio: Sitio Web Corporativo

Nombre del Servicio	Soporte Técnico TI
Descripción	Este servicio proporciona soporte técnico a los usuarios para resolver problemas que se puedan presentar con software, hardware, redes y plataformas tecnológicas en general. También busca asegurar el correcto funcionamiento de los equipos tecnológicos mediante mantenimiento preventivo o correctivo.
Usuario Objetivo	Personal de planta y en comisión
Horario Prestación del Servicio	7:30 am a 5:00 pm, Lunes a Viernes.
Canales de Atención a Solicitudes	Mesa de Ayuda ServiceDesk Plus Correo Electrónico: soporte.gtics@ciac.gov.co

Tabla 21 Servicio: Soporte Técnico TI

Nombre del Servicio	Impresión
Descripción	Servicio tercerizado mediante el cual se brinda la administración, operación y soporte de impresión contemplando el suministro de consumibles y su respectivo costo por usuario y área. Se establece una cuota de impresión y fotocopiado para cada usuario.
Usuario Objetivo	Personal de planta y en comisión
Horario Prestación del Servicio	24 horas, 7 días a la semana

Canales de Atención a Solicitudes	Mesa de Ayuda ServiceDesk Plus Correo Electrónico: soporte.gtics@ciac.gov.co
--	---

Tabla 22 Servicio: Impresión

Nombre del Servicio	Gestión Infraestructura TI
Descripción	Servicio que permite la configuración, administración y mantenimiento a los servidores físicos y virtuales que soportan los servicios TI y los sistemas de información. De igual manera, la gestión para el acceso a los servicios que se prestan mediante los servidores, internet, switches, seguridad perimetral, entre otro.
Usuario Objetivo	Toda la Corporación
Horario Prestación del Servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canales de Atención a Solicitudes	Mesa de Ayuda ServiceDesk Plus Correo Electrónico: soporte.gtics@ciac.gov.co

Tabla 23 Servicio: Gestión Infraestructura TI

Nombre del Servicio	Antivirus
Descripción	Servicio que proporciona protección antispam y antimalware, de los buzones de correo, carpetas compartidas y de todos los dispositivos conectados a la red.
Usuario Objetivo	Toda la Corporación
Horario Prestación del Servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canales de Atención a Solicitudes	Mesa de Ayuda ServiceDesk Plus Correo Electrónico: soporte.gtics@ciac.gov.co

Tabla 24 Servicio: Antivirus

Nombre del Servicio	Gestión De Identidades
----------------------------	-------------------------------

Descripción	Servicio para la gestión de identidades y control de acceso a los servicios tecnológicos administrados por el Grupo TICS para que sean seguros, eficientes y adecuados, siempre utilizando el principio del mínimo privilegio necesario acorde a las funciones de cada usuario y a las necesidades de la Corporación. Para la gestión de este servicio se utiliza Directorio Activo, ADManager, ADSelfservice, ERP SAP.
Usuario Objetivo	Toda la Corporación
Horario Prestación del Servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canales de Atención a Solicitudes	Mesa de Ayuda ServiceDesk Plus Correo Electrónico: soporte.gtics@ciac.gov.co

Tabla 25 Servicio: Gestión De Identidades

Nombre del Servicio	Soporte SAP, SuccessFactors Y Payroll
Descripción	Servicio mediante el cual se brinda soporte, capacitación, diseño y mejoramiento de desarrollos y proyectos para garantizar la operación y disponibilidad de la plataforma en los diferentes módulos de ERP SAP, la Nómina Payroll y los módulos de SuccessFactors. Se registra, monitorea y actualiza incidentes a través de la Mesa de Ayuda TIC mediante ticket y a través de la herramienta SAP Solution Manager que es una herramienta de soporte central y de gestión del sistema proporcionado a los clientes de SAP como parte de su acuerdo de licencia.
Usuario Objetivo	Usuarios SAP, SuccessFactors y Payroll
Horario Prestación del Servicio	7:30 am a 5:00 pm, Lunes a Viernes.
Canales de Atención a Solicitudes	Mesa de Ayuda ServiceDesk Plus Correo Electrónico: soporte.gtics@ciac.gov.co

Tabla 26 Servicio: Soporte SAP, SuccessFactors Y Payroll

Nombre del Servicio	Conceptos Técnicos TI
----------------------------	------------------------------

Descripción	Este servicio permite gestionar conceptos técnicos relacionados con las adquisiciones de hardware, software, aplicaciones, sistemas de información y elementos tecnológicos para que sean acorde a las necesidades y requerimientos de los procesos de la Corporación.
Usuario Objetivo	Usuarios SAP, SuccessFactors y Payroll
Horario Prestación del Servicio	7:30 am a 5:00 pm, Lunes a Viernes.
Canales de Atención a Solicitudes	Mesa de Ayuda ServiceDesk Plus Correo Electrónico: soporte.gtics@ciac.gov.co

Tabla 27 Servicio: Conceptos Técnico TI

3. ESTRATEGÍA TI

La Corporación de la Industria Aeronáutica Colombiana por medio del Grupo TICS lidera la implementación de la Política de Gobierno Digital tomando como referencia los habilitadores de Arquitectura, Cultura y Apropiación y Seguridad y Privacidad de la Información para fortalecer los procesos corporativos y el cumplimiento de los objetivos misionales a través de la transformación digital.


Ilustración 5 Estructura Política De Gobierno Digital

Teniendo en cuenta lo anterior, se definen las siguientes estrategias TI que aportarán al

cumplimiento de la transformación digital en la Corporación para la vigencia 2026:

Estrategia	Objetivo	Meta
Mejoramiento de la Infraestructura TI	Renovar la infraestructura de servidores para garantizar la continuidad operativa y el soporte al crecimiento corporativo.	Contar con una infraestructura de servidores modernizada y alineada a estándares de eficiencia, escalabilidad y seguridad.
		Garantizar la disponibilidad de los servicios de TI en al menos un 99,9%.
		Asegurar que el 100% de los servicios críticos operen sobre la nueva infraestructura sin afectaciones para los usuarios.
Impulsar la gestión y el aprovechamiento estratégico de los datos como activo corporativo	Implementar un modelo de gobernanza y analítica de datos que asegure calidad, seguridad y disponibilidad de la información corporativa	Contar con un modelo de gobernanza de datos institucional formalmente definido, aprobado y en implementación
		Asegurar que el 100% de la información clasificada como crítica cuente con controles de seguridad y confidencialidad adecuados.

		Fortalecer la toma de decisiones estratégicas mediante la adopción de herramientas de analítica y el uso de información confiable en al menos el 50% de los procesos misionales
		Reducir en un 90% los incidentes de fuga o pérdida de información mediante la implementación de políticas de clasificación y controles de seguridad.
Promover la innovación digital y la transformación corporativa mediante tecnologías emergentes.	Explorar, evaluar e implementar proyectos de inteligencia artificial que optimicen procesos y fortalezcan la prestación de servicios digitales.	Identificar al menos 1 caso de uso de IA aplicables a procesos corporativos
		Implementar pilotos de IA en áreas clave
Modernizar las plataformas tecnológicas que soportan la innovación y la gestión corporativa.	Adquirir e implementar un nuevo sistema PLM que soporte la colaboración, la eficiencia y la integración con otros sistemas corporativos.	Seleccionar e implementar un sistema PLM alineado con las necesidades institucionales
Optimizar la gestión documental y de procesos corporativos con base en criterios de seguridad, eficiencia y sostenibilidad.	Definir el modelo de implementación del gestor documental y de procesos (nube u on premise) garantizando continuidad y seguridad de la información.	Contar con un estudio comparativo de opciones de despliegue aprobado por la Alta Dirección
		Definir y ejecutar la estrategia de despliegue seleccionada.

Modernizar los sistemas de gestión empresarial para fortalecer la eficiencia y la sostenibilidad tecnológica.	Definir y ejecutar la estrategia de evolución del ERP corporativo, evaluando alternativas y garantizando la continuidad de los procesos corporativos.	Iniciar la implementación de la estrategia seleccionada asegurando continuidad de los procesos críticos y reducción de riesgos operativos.
		Al menos el 80% de procesos administrativos operando en el nuevo ERP

3.1 PORTAFOLIO DE INICIATIVAS

3.1.1 Modernización De La Infraestructura Tecnológica

Renovar la infraestructura actual de servidores por una plataforma más eficiente, escalable y segura que soporte el crecimiento corporativo, y que garantice la continuidad, el rendimiento y la disponibilidad de los servicios de TI, evaluando la mejor infraestructura que se ajuste a las necesidades actuales y futuras de la Corporación y definiendo la infraestructura adecuada ya sea física, híbrida o en nube. Esta iniciativa se alinea con los lineamientos de la Política de Gobierno Digital, al fortalecer la provisión de servicios confiables y la resiliencia tecnológica institucional.

3.1.2 Gobernanza y Analítica de Datos

Consolidar un ecosistema de datos que asegure la calidad, seguridad y disponibilidad de la información corporativa, mediante la implementación de un modelo de gobernanza, políticas de clasificación de la información, controles para prevenir fugas de datos y el uso de herramientas de analítica. Esta iniciativa se alinea con la Política de Gobierno Digital al promover el uso estratégico de los datos como activo institucional, fortaleciendo la toma de decisiones y la generación de valor corporativo.

3.1.3 Adopción De Iniciativas De Inteligencia Artificial

Explorar, evaluar e implementar proyectos de inteligencia artificial que impulsen la innovación, optimicen procesos institucionales y fortalezcan la prestación de servicios digitales, en coherencia con los lineamientos de la Política de Gobierno Digital.

3.1.4 Renovación Del Sistema De Gestión Del Ciclo De Vida Del Producto (PLM)

Adquirir e implementar un nuevo sistema PLM que soporte la innovación, la colaboración y la eficiencia en la gestión del ciclo de vida de los productos, garantizando integración con otros sistemas corporativos y mejores prácticas tecnológicas.

3.1.5 Despliegue Del Gestor Documental Y De Procesos DataDoc

Evaluar y definir el modelo de implementación del gestor documental y de procesos (nube u on premise), priorizando la seguridad de la información, la eficiencia operativa y la sostenibilidad tecnológica, en línea con la Política de Gobierno Digital.

3.1.6 Transformación Tecnológica ERP Corporativo

Modernizar el sistema ERP corporativo mediante la migración de SAP ECC a SAP S/4HANA, garantizando la continuidad operativa y la optimización de los procesos institucionales, con el fin de contar con una plataforma más moderna, flexible y alineada con los objetivos estratégicos de la Corporación. Esta iniciativa se enmarca en los lineamientos de la Política de Gobierno Digital, promoviendo la interoperabilidad, la eficiencia administrativa y la sostenibilidad tecnológica.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FIN	RESULTADO
Realizar diagnóstico técnico y financiero para sustituir los servidores actuales por una infraestructura más eficiente y escalable	Coordinador TICS Ingeniero de Infraestructura y Seguridad Informática	2/03/2026	31/07/2026	Diagnóstico técnico y financiero
Elaborar	Coordinador	1/07/2026	31/08/2026	Documento de

especificaciones técnicas para la adquisición de servidores para la solución determinada	TICS Ingeniero de Infraestructura y Seguridad Informática			requerimientos técnicos aprobados
Migrar servicios críticos a la nueva infraestructura	Ingeniero de Infraestructura y Seguridad Informática	2027	2027	Servicios críticos operando en la nueva infraestructura sin interrupciones.
Fortalecer controles de seguridad para prevenir fugas de datos.	Coordinador TICS Ingeniero de Infraestructura y Seguridad Informática	2/02/2026	31/12/2026	Controles implementados y documentados.
Identificar casos de uso de IA aplicables a procesos corporativos	Coordinador TICS	1/06/2026	31/12/2026	Documento de casos de uso priorizados
Ejecutar pilotos de IA en procesos seleccionados	Ingeniero de Infraestructura y Seguridad Informática	2027	2027	Pilotos implementados
Capacitar al personal en el uso de herramientas de IA	Coordinador TICS	2027	2027	Funcionarios capacitados
Realizar estudio comparativo entre opciones nube y on premise del Gestor documental y de procesos	Coordinador TICS Ingeniero de Infraestructura y Seguridad Informática	5/01/2026	28/02/2026	Documento de análisis comparativo con recomendaciones.

DataDoc	Coordinador SIGCA			
Presentar la estrategia de despliegue a la Alta Dirección del gestor documental y de procesos DataDoc	Coordinador TICS Infraestructura y Seguridad Informática Coordinador SIGCA	2/02/2026	28/02/2026	Estrategia aprobada por la Alta Dirección
Ejecutar la implementación de la estrategia definida del gestor documental y de procesos DataDoc	Ingeniero de Infraestructura y Seguridad Informática	2/03/2026	31/12/2026	Gestor documental desplegado en el modelo seleccionado
Evaluar contratación de consultoría para gerenciar el proyecto de implementación del ERP	Coordinador TICS Profesional Controller SAP Comité técnico de arquitectura	2/02/2026	31/07/2026	Estudio de mercado
Ejecutar limpieza de datos y estandarización de datos y procesos	Consultoría soporte ERP Profesional Controller SAP Comité técnico de arquitectura	4/05/2026	31/12/2026	Cronograma de trabajo
Implementación del ERP SAP S/4HANA	Consultoría soporte ERP Profesional	2027	2027	ERP implementado

	Controller SAP			
--	-------------------	--	--	--

ANEXOS

- [Archivo | ANEXO 01 PLN-VICAD-009](#)
- [Archivo | ANEXO 02 PLN-VICAD-009](#)