



SuperSubsidio
Vigilamos tu caja de compensación

Plan Estratégico de
Tecnologías de la
Información y
Comunicaciones – PETI

Versión: 5
Enero de 2023

Sede Principal: Edificio World Business Port
Cra 69b 24-10 Pisos Tercero, Cuarto y Séptimo
Teléfonos: 3487777 - PBX: 3487800
Fax 3487804
www.ssf.gov.co - e-mail: ssf@ssf.gov.co
Bogotá D.C., Colombia

Control del Documento

Nivel de Seguridad	<i>Confidencial, Uso Interno</i>			
Entidad	Superintendencia de Subsidio Familiar			
Área	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones			
Revisado por	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Fecha (dd-mm-aa)	31/01/2020	
Versión	Fecha (dd-mm-aa)	Descripción del Cambio	Comentarios	Por
1.0	31/01/2020	Primera versión del documento completo. Incluye el análisis de la situación actual presentado previamente.		RENATA
2.0	16/06/2020	Se ajusta el documento con relación a los comentarios realizados por las dependencias de la SSF, para alinearlos al proyecto de inversión de TI y de acuerdo con observaciones de OAP		OTIC SSF
3.0	30/08/2021	Se ajusta el documento para alinearlos al Plan de Transformación Digital; actualización del capítulo de Análisis de la situación actual		OTIC SSF
4.0	31/01/2022	Se actualiza la hoja de ruta de la vigencia 2022		OTIC SSF
5.0	31/01/2023	Se actualiza la hoja de ruta de la vigencia 2023		

Contenido

1	Definiciones	8
2	Objetivo del documento	11
3	Alcance del documento	12
4	Marco Normativo	13
5	Rupturas Estratégicas	18
6	Análisis de la situación actual.....	19
6.1	Estrategia de TI	19
6.2	Gobierno de TI.....	30
6.3	Gestión de información.....	36
6.4	Sistemas de información	39
6.5	Servicios tecnológicos	44
6.6	Uso y apropiación de la tecnología.....	48
6.7	Análisis Servicios Ciudadanos Digitales	51
6.8	Seguridad de la información	57
7	Entendimiento estratégico	61
7.1	Modelo operativo	62
7.2	Necesidades de información	65
7.3	Alineación de TI con los procesos	67
8	Identificación y consolidación de brechas	68
9	Visión estratégica de TI	80
9.1	Misión y Visión de TI	80
9.2	Objetivos y metas estratégicas de TI.....	80
9.3	Modelo de gestión para los dominios del MRAE	85
9.3.1	Estrategia de TI	85
9.3.2	Gobierno de TI.....	86
9.3.3	Gestión de información.....	88
9.3.4	Sistemas de información	89

9.3.5	Servicios tecnológicos	90
9.3.6	Uso y apropiación	91
10	Modelo de planeación de TI	93
10.1	Definición de los proyectos del PETI	93
10.2	Mapa de ruta	106
10.3	Seguimiento y evaluación del PETI	108
10.4	Alineación PETI y Plan de Transformación Digital	110
10.5	Plan de comunicaciones del PETI	110
10.5.1	Objetivo	111
10.5.2	Objetivos específicos	111
10.5.3	Público objetivo	111
10.5.4	Canales	112
10.5.5	Estrategia de comunicación	112
10.5.5.1	Fase 1	113
10.5.5.2	Fase 2	113
10.5.6	Acciones	114
	Anexos	116

Listado de Tablas

Tabla 1 Estrategias sectoriales a las cuales contribuye la SSF	26
<i>Tabla 2 Necesidades y problemas identificados en estrategia TI</i>	<i>29</i>
<i>Tabla 3 Necesidades y problemas identificados en gobierno de TI</i>	<i>36</i>
<i>Tabla 4 Necesidades y problemas identificados en gestión de la información.....</i>	<i>39</i>
<i>Tabla 5 Necesidades y problemas identificados en sistemas de información.....</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 6 Necesidades y problemas identificado en servicios tecnológicos</i>	<i>48</i>
Tabla 7 Necesidades y problemas identificado en uso y apropiación	51
<i>Tabla 9 Necesidades consolidadas en información</i>	<i>66</i>
Tabla 10 Catálogo de hallazgos	69
<i>Tabla 11 Oportunidades identificadas.....</i>	<i>76</i>
<i>Tabla 12 Brechas identificadas</i>	<i>77</i>
<i>Tabla 13 Objetivos y metas de TI para el cuatrienio</i>	<i>81</i>
<i>Tabla 14 Proyecto PTI01 – Mejoras al gobierno y la gestión de TI enfocadas a decisión basada en información.....</i>	<i>93</i>
<i>Tabla 15 Proyecto PTI02 – Modernización de la infraestructura de los servicios de TI.....</i>	<i>94</i>
<i>Tabla 16 Proyecto PTI03 – Diseño organizacional basado en TI (Arquitectura Empresarial).....</i>	<i>96</i>
<i>Tabla 17 Proyecto PTI04 – Mejor uso y aprovechamiento de la información.....</i>	<i>97</i>
<i>Tabla 18 Proyecto PTI05 – Evolución para modernización de los sistemas de información.....</i>	<i>97</i>
<i>Tabla 19 Proyecto PTI06 – Mejoramiento de la seguridad y acceso de la información.....</i>	<i>99</i>
<i>Tabla 20 Proyecto PTI07 – Implementar una estrategia de gestión del cambio, que incluya el uso y la apropiación de la tecnología.</i>	<i>101</i>
<i>Tabla 21 Proyecto PTI08 – Mejor gestión del conocimiento.</i>	<i>102</i>

<i>Tabla 22 Proyecto PTI09 – Integración e Interoperabilidad para la estrategia y la gestión.....</i>	102
<i>Tabla 23 Proyecto PTI10 – Mejoramiento en la eficiencia y eficacia de los procesos misionales de la SSF.....</i>	103
<i>Tabla 24 Contribución de los proyectos propuestos a los objetivos estratégicos de la SSF y de la OTIC.</i>	104
<i>Tabla 25 Mapa de ruta con presupuesto de inversión PETI 2020 – 2023.....</i>	106
<i>Tabla 26 Indicadores propuestos para el seguimiento y evaluación del PETI 2020 – 2023.</i>	108
<i>Tabla 28 Actividades del plan de comunicaciones Fase 1</i>	114
<i>Tabla 29 Actividades del plan de comunicaciones Fase 2</i>	114

Listado de ilustraciones

<i>Ilustración 1 Evaluación del dominio de Estrategia de TI</i>	20
<i>Ilustración 2 Objetivos y estrategias del Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022 que involucran al Sistema del Subsidio Familiar.</i>	24
<i>Ilustración 3 Evaluación del dominio Gobierno de TI</i>	31
<i>Ilustración 4 Evaluación del dominio de Información</i>	37
<i>Ilustración 5 Evaluación del dominio de Sistemas de Información</i>	40
<i>Ilustración 6 Evaluación del dominio de Infraestructura tecnológica</i>	45
<i>Ilustración 7 Evaluación del dominio de Uso y apropiación.....</i>	49
<i>Ilustración 8 Evaluación de interoperabilidad</i>	53
<i>Ilustración 9 Evaluación de autenticación electrónica</i>	55
<i>Ilustración 10 Evaluación de carpeta ciudadana</i>	57
<i>Ilustración 11 Evaluación y planificación de la seguridad de la información</i>	58
<i>Ilustración 12 Implementación de la seguridad de la información</i>	60
<i>Ilustración 13 Seguimiento, evaluación y mejora de la seguridad de la información</i>	61

<i>Ilustración 14</i> Objetivos estratégicos de la SSF.....	63
<i>Ilustración 15</i> Organigrama de la SSF.	64
<i>Ilustración 16</i> Estructura organizacional 2021.....	65
<i>Ilustración 17</i> Mapa de procesos de la SSF.....	67
<i>Ilustración 18</i> Alineación organizacional de la SSF con los Servicios institucionales soportados en TI.	68
<i>Ilustración 19</i> Proceso de construcción de la identificación y consolidación de brechas	69
<i>Ilustración 20</i> Modelo propuesto para dominio estrategia de TI.....	86
<i>Ilustración 21</i> Modelo propuesto para dominio gobierno de TI.....	87
<i>Ilustración 22</i> Modelo propuesto para estructura organizacional de la Oficina TIC	88
<i>Ilustración 23</i> Modelo propuesto para dominio información	89
<i>Ilustración 24</i> Modelo propuesto para dominio sistemas de información	90
<i>Ilustración 25</i> Modelo propuesto para dominio servicios tecnológicos.....	91

1 Definiciones

8

La siguiente lista de términos, siglas y su significado son usados dentro de este documento. Utilice estas definiciones para entender su uso dentro del texto:

ANS: Acuerdo de Nivel de Servicio también conocido por la sigla **SLA**, del inglés “Service Level Agreement”. Se refiere a un acuerdo escrito entre un proveedor de servicio y su cliente con el objeto de fijar el nivel de calidad de dicho servicio.

BI: Del inglés, “Business intelligence”. Se denomina inteligencia empresarial, inteligencia de negocios o BI, al conjunto de estrategias, aplicaciones, datos, productos, tecnologías y arquitectura técnicas, los cuales están que se enfocan en la administración y creación de conocimiento sobre el medio, a través del análisis de los datos existentes en una organización o empresa.

BIA: Business Impact Analysis, se refiere a un elemento utilizado para estimar la afectación que podría padecer una organización como resultado de la ocurrencia de algún incidente o un desastre.

BIGDATA: Grandes volúmenes de datos.

BRECHA: Se refiere a la diferencia que existe entre un estado de la arquitectura empresarial, normalmente la línea base, y uno destino.

CCF: Caja de Compensación Familiar.

CIO: Del inglés Chief Information Officer. Responsable de los sistemas de tecnologías de la información de la empresa a nivel de procesos y desde el punto de vista de la planificación.

CMI: Cuadro de mando integral

DAFP: Departamento Administrativo de la Función Pública.

DATO MAESTRO: Dato esencial para la organización en su gestión.

DNP: Departamento Nacional de Planeación.

DOFA: Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas.

DRP: Un plan de recuperación de desastres (DRP) –a veces conocido como un plan de continuidad del negocio (BCP) o plan de contingencia de procesos de negocio (BPCP)– describe cómo enfrenta una organización posibles desastres.

ETL: Del inglés Extract-Transform-Load que significa Extraer, Transformar y Cargar y se refiere a los datos en una empresa.

eSIGNA: Plataforma usada por la SuperSubsidio para la gestión y tramitación electrónica.

FURAG: Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión establecido por el DAFP para medir el desempeño institucional.

G.ES.06: Código establecido para la *Guía para la Construcción del PETI*, cuya segunda versión fue publicada por el MinTIC en el mes de julio de 2019.

G-CIO: del inglés Government Chief Information Officer, rol desempeñado por el responsable de liderar la implementación la Política de Gobierno Digital, en las entidades públicas colombianas corresponde al director, jefe de oficina o coordinador de tecnologías y sistemas de la información y las comunicaciones.

GLPI: es una solución libre de gestión de servicios de tecnología de la información, un sistema de seguimiento de incidencias y de solución service desk.

GTSS: Gestor documental de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

Isolución: Plataforma tecnológica empleada por la SuperSubsidio para apoyar el sistema de gestión de la calidad.

IVC: Inspección, Vigilancia y Control.

MinHacienda: Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

MinTIC: Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

MIPG: Modelo integrado de planeación y gestión. Permite dirigir, planear, ejecutar, controlar, hacer seguimiento y evaluar la gestión institucional de las entidades públicas, en términos de calidad e integridad del servicio para generar valor público

MRAE: Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la gestión de TI.

OTIC: Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

PETI: Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

PND: Plan Nacional de Desarrollo.

PPP: Programas, planes y proyectos

SECOPI: Sistema Electrónico para la Contratación Pública conformado por el conjunto de plataformas o soluciones tecnológicas puestas a disposición del Sistema de Compra Pública por Colombia Compra Eficiente o quien haga sus veces.

SGSI: Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.

SIGER: Sistema de Información Gerencial.

SIIF: Sistema Integrado de Información Financiera de la Nación.

SIREVAC: Sistema de Recepción, Validación, y Cargue de Información de las Cajas de Compensación Familiar; cuya funcionalidad está reglamentada y alineada con la misión de la entidad, y la normatividad vigente.

SSF: Superintendencia del Subsidio Familiar o SuperSubsidio.

TI: Tecnologías de la Información.

TIC: Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

TOGAF: Del inglés, “The Open Group Architecture Framework”, o Esquema de Arquitectura del Open Group.

2 Objetivo del documento

11

Presentar el análisis de la situación actual de la estrategia, gobierno y gestión de TI en la Superintendencia del Subsidio Familiar en relación con las necesidades tecnológicas expresadas por las distintas áreas de la organización. Igualmente, el documento incluye un diagnóstico de la implementación de los lineamientos de MRAE en la Oficina TIC, la identificación de brechas, el mapa de ruta a seguir y el modelo de evaluación del avance en la estrategia, gobierno y gestión de TI. Estos elementos conforman el Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones (PETI) para la Superintendencia del Subsidio Familiar.

3 Alcance del documento

12

La Superintendencia del Subsidio Familiar (en adelante SSF) ha encaminado sus esfuerzos hacia el fortalecimiento de la gestión institucional y el cumplimiento de los lineamientos impartidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en adelante MinTIC) y la cabeza del sector de acuerdo con la misionalidad de la entidad, el Ministerio de Trabajo; esto con el fin de atender las necesidades tecnológicas que implica la supervisión de los recursos provenientes del Subsidio Familiar en Colombia y de ampliar los mecanismos de gestión y estrategia TI, bajo un proceso de mejora continua en los sistemas que apoyan los procesos de la gestión administrativa y de soporte de la entidad. Este documento corresponde al Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (PETI) en el cual se evidencia este avance y propone un mapa de ruta para continuar en la mejora de la gestión y estrategia de TI que soporte la misionalidad de la SuperSubsidio.

Para la elaboración del presente documento se tuvieron en cuenta el marco normativo y estratégico de la SSF (Plan Nacional de Desarrollo, Plan Sectorial y Plan Estratégico Institucional), la identificación de servicios y capacidades actuales, las necesidades expresadas por las diferentes áreas de la entidad, así como la evaluación de tecnologías emergentes con el fin de identificar las oportunidades de mejora de la SuperSubsidio en torno a la estrategia, gobierno y gestión de TI que permitan apalancar de manera más efectiva los objetivos institucionales. Teniendo como base la metodología propuesta en la Guía para la Construcción del PETI (G.ES.06) del MinTIC.

4 Marco Normativo

13

A partir de la Ley 25 de 1981, se creó la Superintendencia del Subsidio Familiar como entidad adscrita al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, la cual tendría como propósito fundamental la vigilancia de las Cajas de Compensación Familiar, las entidades recaudadoras y pagadoras del subsidio familiar y aquellas entidades que constituyeran o administraran una o varias entidades sometidas a la vigilancia, siempre que comprometieran fondos de su patrimonio.

Las funciones de la Superintendencia son, entre otras, las siguientes y están enmarcadas en el Decreto 2150 de 1992, el artículo 24 de la Ley 789 de 2002 y Decreto 2595 de 2012:

1. Vigilar el cumplimiento de las disposiciones constitucionales y legales relacionadas con la organización y funcionamiento de las Cajas de Compensación Familiar; las demás entidades recaudadoras y pagadoras del subsidio familiar, en cuanto al cumplimiento de este servicio y las entidades que constituyan o administren una o varias de las entidades sometidas a su vigilancia, siempre que comprometan fondos del subsidio familiar.
2. Reconocer, suspender o cancelar la personería jurídica de las entidades sometidas a su vigilancia.
3. Velar por el cumplimiento de las normas y principios relacionados con la eficiencia, eficacia y solidaridad y el control de gestión de las Cajas de Compensación Familiar o las entidades que estas constituyan, administren o participen, como asociadas o accionistas, con relación a la prestación de los servicios sociales a su cargo.
4. Instruir a las entidades vigiladas sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones que regulan su actividad en cuanto, sujetos vigilados, fijar los criterios técnicos y jurídicos que faciliten el cumplimiento de las normas que les compete aplicar y señalar los procedimientos para su cabal aplicación.

5. Velar porque no se presenten situaciones de conflictos de interés entre las entidades sometidas a su control y vigilancia y entre estas con terceros y velar por el cumplimiento del régimen de incompatibilidades e inhabilidades para el ejercicio de funciones directivas y de elección dentro de la organización de las entidades bajo su vigilancia.
6. Emitir las órdenes necesarias para que se suspendan de inmediato prácticas ilegales o no autorizadas o prácticas inseguras que así sean calificadas por la autoridad de control y se adopten las correspondientes medidas correctivas y de saneamiento.
7. Fijar con sujeción a los principios y normas de contabilidad, generalmente aceptados en Colombia, los mecanismos y procedimientos contables que deben adoptar las Cajas de Compensación Familiar.
8. Velar por el adecuado financiamiento y aplicación de los recursos que administran las Cajas de Compensación Familiar conforme las diferentes operaciones que se les autoriza a realizar en forma directa o a través de terceros.
9. Velar porque no se presente evasión y elusión de los aportes por parte de los afiliados al Sistema de Cajas de Compensación; en tal sentido podrá solicitar la información necesaria a las entidades rectoras del régimen general de pensiones, a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, a las entidades recaudadoras territoriales y a otras entidades que reciban contribuciones sobre la nómina y suscribir los convenios de cooperación que se considere necesario para el debido cumplimiento de la función.
10. Velar porque las entidades vigiladas suministren a los usuarios la información necesaria para lograr la mayor transparencia en las operaciones que realicen, de suerte que les permita, a través de elementos de juicio, claros y objetivos, escoger las mejores opciones del mercado.

11. Velar porque las entidades vigiladas cumplan con la política formulada en la materia por el Gobierno Nacional.
12. Publicar los estados financieros e indicadores de gestión de las entidades sometidas a su control, en los que se demuestre la situación de cada una de estas y la del sector en su conjunto.
13. Practicar visitas de inspección a las entidades vigiladas con el fin de obtener un conocimiento integral de su situación financiera, del manejo de los negocios, o de aspectos especiales que se requieran, para lo cual se podrán recepcionar declaraciones, allegar documentos y utilizar los demás medios de prueba legalmente admitidos y adelantar las investigaciones a que haya lugar.
14. Liquidar de conformidad con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 25 de 1981 la contribución que le corresponda a cada una de las entidades sometidas a su vigilancia.
15. Impartir las instrucciones que considere necesarias sobre la manera como los revisores fiscales, auditores internos y contadores de los sujetos de inspección y vigilancia deben ejercer su función de colaboración con la Superintendencia.
16. Imponer a las instituciones respecto de las cuales tenga funciones de inspección y vigilancia, a los administradores, empleados o revisor fiscal de las mismas, previo el debido proceso, las multas a que hace referencia la Ley 789 de 2002 y las disposiciones que la modifiquen o adicionen.
17. Imponer en desarrollo de sus funciones, las sanciones por violaciones legales, reglamentarias o estatutarias, en los términos y condiciones señalados en la Ley 789 de 2002 y en las normas que la modifiquen o adicionen.
18. Reglamentar la cesión de activos, pasivos y contratos y demás formas de reorganización institucional, como instrumento de liquidación o gestión de una Caja de Compensación Familiar; así como toda clase de negociación de bienes inmuebles de su propiedad.

19. Vigilar que las Cajas de Compensación Familiar, faciliten, cedan, den en préstamo o entreguen a título gratuito o a precios subsidiados, bienes o servicios a cualquier persona natural o jurídica.
20. Garantizar que aquellas entidades públicas que administran directamente los recursos del subsidio familiar por autorización expresa de la ley, cumplan con la destinación porcentual a los programas de régimen subsidiado de salud, al Fondo de Vivienda de Interés Social - Fovis, jornada escolar complementaria, atención integral a la niñez, educación formal, subsidio en dinero y programas de apoyo al desempleo de acuerdo con las normas vigentes.
21. Expedir el reglamento al que deben sujetarse las entidades vigiladas en relación con sus programas publicitarios con el propósito de ajustarlos a las normas vigentes, a la realidad jurídica y económica del servicio promovido y para prevenir la propaganda comercial que tienda a establecer competencia desleal.
22. Intervenir las Cajas de Compensación Familiar, cuando se trate de su liquidación, conforme las normas previstas en las normas que regulan la materia y en el Estatuto Orgánico para el Sistema Financiero en lo que le sea aplicable.
23. Fijar los criterios generales para la elaboración, control y seguimiento de los presupuestos de las Cajas de Compensación como una guía para su buena administración.
24. Las demás que le sean asignadas en la ley.

Otros referentes normativos para la construcción del presente documento son los siguientes:

- Ley 1955 de 2019, por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022, “Pacto por Colombia, pacto por la equidad”.
- Plan Estratégico Institucional 2018 – 2022.



- Normatividad asociada al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en especial a la Política de Gobierno Digital liderada por MinTIC¹.
- Normatividad asociada al Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial (MRAE) de MinTIC².

¹ Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Sitio web: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/inicio>

Decreto 1499 de 2017 (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), Decreto 1078 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del sector de TIC), Decreto 1008 de 2018 (por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno en Línea), Resolución 3564 de 2015 (Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública).

² Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2018). La Arquitectura TI Colombia - Normatividad. 20/03/2018, de MinTIC Sitio web: <http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8158.html#normatividad>

5 Rupturas Estratégicas

18

Las rupturas estratégicas establecen los paradigmas a superar por la entidad para alcanzar la transformación de TI. A continuación, se listan las más relevantes:

- La información debe ser considerada un activo de la entidad y gestionarlo en consecuencia, disponiendo de la tecnología como un factor de valor estratégico para la Superintendencia.
- La información disponible para la toma de decisiones debe cumplir con los criterios de oportunidad, confiabilidad, completitud, pertinencia y utilidad.
- Todas las áreas de la SSF deben seguir los lineamientos y las políticas emitidas por la Oficina de TIC, a través de los diferentes mecanismos y procesos dispuestos para este fin.
- La operación de los procesos que lideran la misión de la SuperSubsidio debe estar soportada en una plataforma tecnológica que aporte valor a la estrategia bajo la cual se desarrolla la misionalidad de la Entidad.
- Apoyar y motivar las iniciativas de los funcionarios de la Superintendencia frente a temas de innovación y adopción de nuevas tecnologías, permitiendo el espacio y las herramientas necesarias dentro de las posibilidades y la realidad de la SSF, condicionado a la definición de las actividades dentro de un cronograma de trabajo, que posibilite el seguimiento de dichas actividades y la buena utilización de los recursos asignados.
- Educar a los usuarios de los servicios tecnológicos sobre la importancia de la adecuada formalización de los requerimientos en aras de garantizar la correcta atención de las necesidades.
- Potenciar la interacción armónica con otras entidades del estado (relaciones interorgánicas, Decreto 235 de 2010) en requerimientos o intercambio de información.

6 Análisis de la situación actual

19

En este capítulo se describe la situación actual de las Tecnologías de la Información (TI) en la SuperSubsidio en relación con los dominios del MRAE, a través de los cuales se da a conocer la línea base a partir de la cual se proyecta la visión de lo que se espera en materia de gestión de las tecnologías en la entidad.

Para el análisis de la implementación de cada uno de los lineamientos y ámbitos del MRAE se han establecido la escala de avance compuesta por tres estados, en la que se establece si el lineamiento: no se tiene (0), está en construcción (1), cumple de forma parcial (2) o cumple de forma satisfactoria (3).

En los siguientes numerales se encuentran el análisis realizado para cada uno de los dominios de la arquitectura propuestos en el Marco de Referencia y el nivel de avance en que se encuentran actualmente.

6.1 Estrategia de TI

El entendimiento de la estrategia de TI permite identificar la alineación de esta con las estrategias organizacionales y sectoriales.

Para entender cómo funciona la estrategia de TI de la Entidad, podemos identificar los principales aspectos en la siguiente imagen:

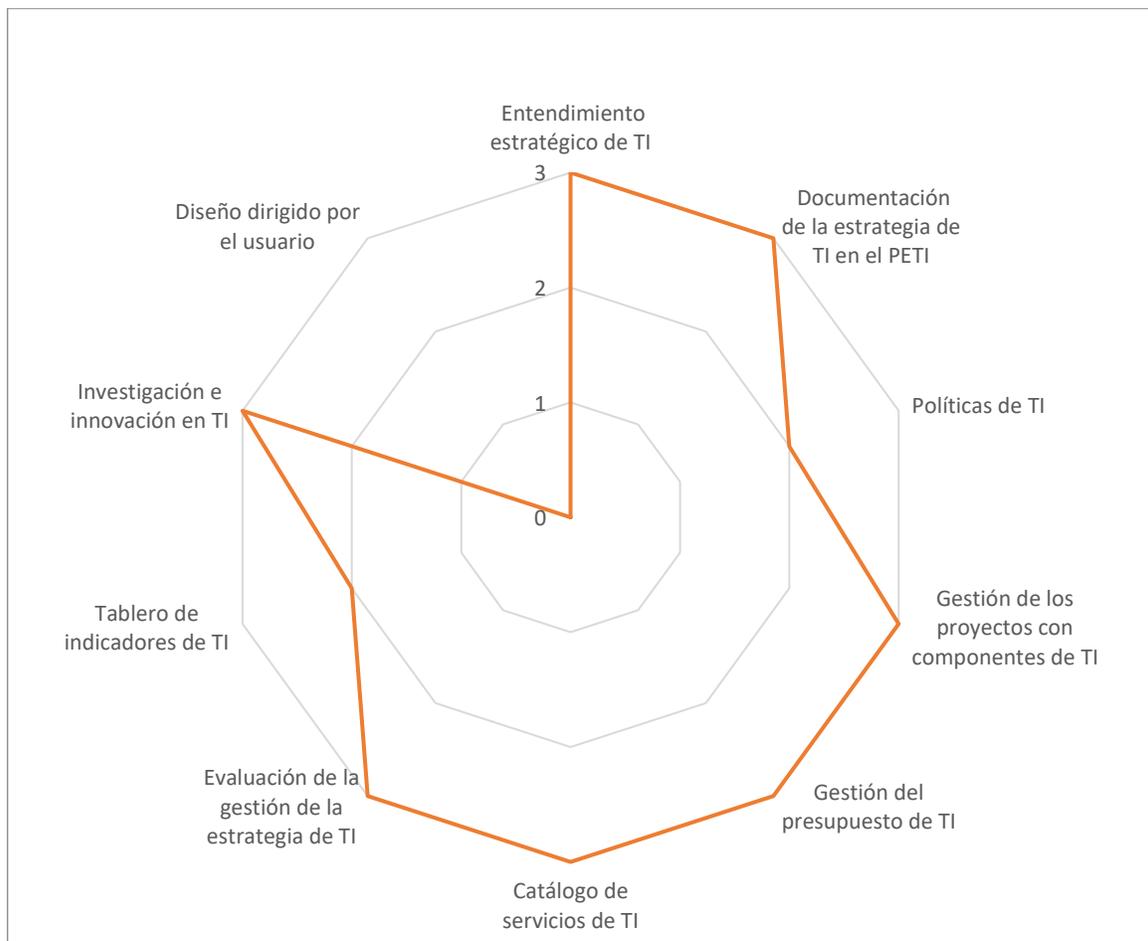


Ilustración 1 Evaluación del dominio de Estrategia de TI

De allí se desprende la siguiente información:

6.1.1 Entendimiento estratégico

La Superintendencia del Subsidio Familiar es una Entidad Estatal del orden Nacional, adscrita al Ministerio del Trabajo. El **objetivo** principal de SSF es: *“tener a su cargo la supervisión de las cajas de compensación familiar, organizaciones y entidades recaudadoras y pagadoras del subsidio familiar en cuanto al cumplimiento de este servicio y sobre las entidades que constituyan o administren*

una o varias entidades sometidas a su vigilancia, con el fin de preservar la estabilidad, seguridad y confianza del sistema del subsidio familiar para que los servicios sociales a su cargo lleguen a la población de trabajadores afiliados y sus familias bajo los principios de eficiencia, eficacia, efectividad y solidaridad en los términos señalados en la ley.”

21

La **misión** es:

“La Superintendencia del Subsidio Familiar es la entidad de orden nacional que ejerce inspección, vigilancia y control sobre la administración de los recursos del Sistema del Subsidio Familiar y la gestión de los programas y servicios que se financian con los mismos, para que lleguen a los trabajadores de medianos y menores ingresos y sus familias, así como a la población focalizada con los programas especiales del gobierno.”

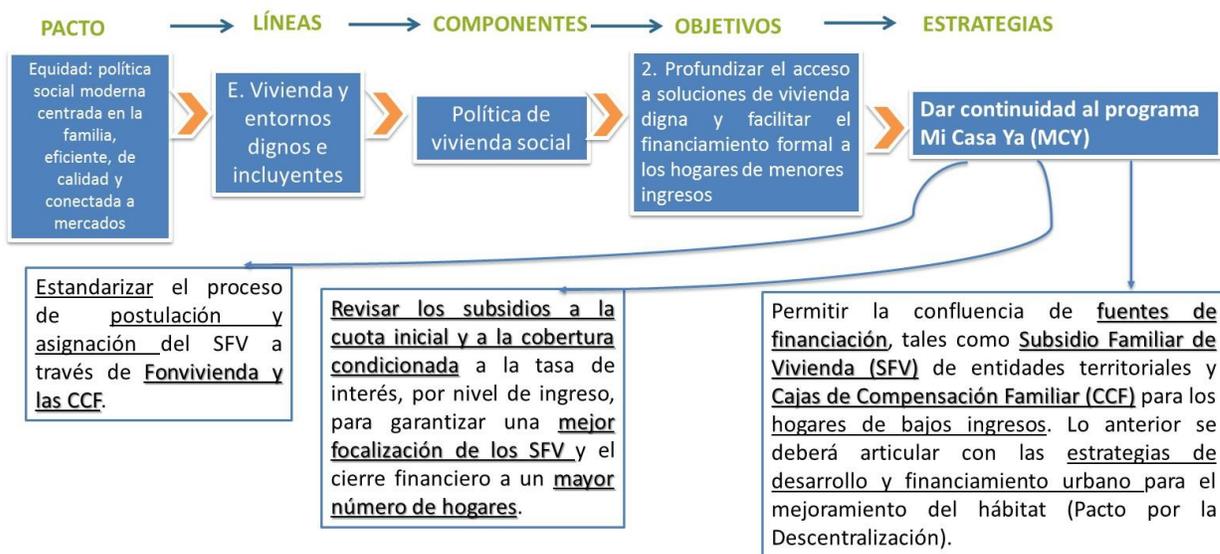
Ha definido su **visión** como:

“En el 2022 seremos una entidad reconocida a nivel nacional, por su eficiente modelo de inspección, vigilancia y control, garante y protectora de los derechos ciudadanos en torno al Sistema del Subsidio Familiar, en el marco de una gestión ética, transparente y generadora de confianza pública.”

En el ejercicio de planeación estratégica institucional para el período 2018 – 2022, la Oficina Asesora de Planeación de la Superintendencia identificó las siguientes metas del Plan Nacional de Desarrollo que se relacionan con el Sistema de Subsidio Familiar y por ende involucran a la SuperSubsidio en su cumplimiento.



*Sistema Nacional de Bienestar Familiar



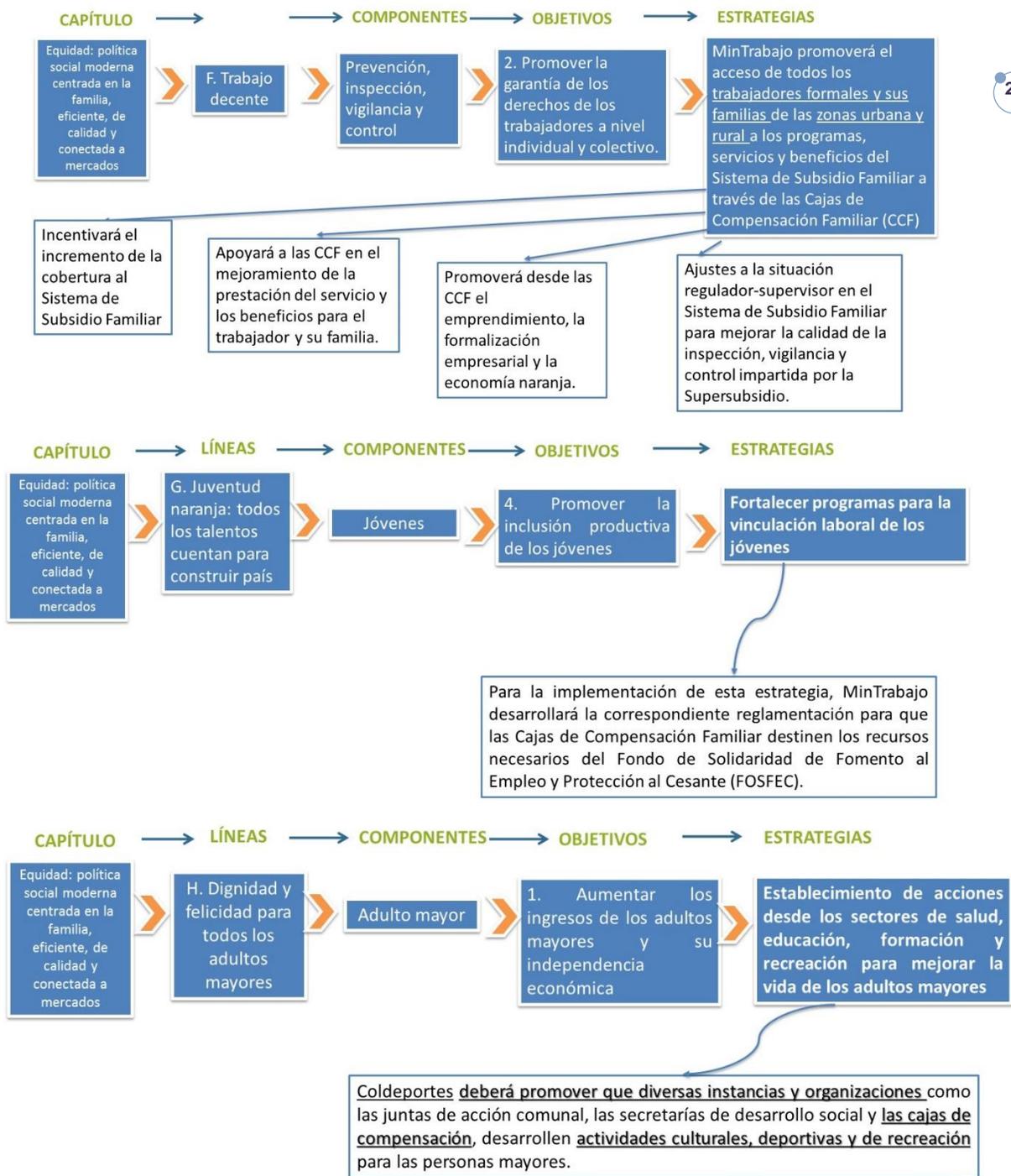


Ilustración 2 Objetivos y estrategias del Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022 que involucran al Sistema del Subsidio Familiar.

Fuente: SuperSubsidio – Oficina Asesora de Planeación

Adicionalmente, el plan estratégico del sector trabajo ha definido los siguientes objetivos:

25

- Determinar condiciones que contribuyan a: la generación de trabajo decente, la consolidación del mercado de trabajo, la empleabilidad, el mejoramiento de las capacidades productivas de la población y el emprendimiento y desarrollo empresarial como mecanismos para la generación de trabajo, generación de ingresos y la movilidad social de acuerdo con las particularidades de cada región.
- Fortalecer el Sistema de Seguridad Social mediante la promoción a la afiliación en los Subsistemas de Pensiones, Riesgos laborales y cajas de compensación familiar. Así como también, generar mecanismos de equidad a través de un sistema de protección a la vejez desde la vinculación y el reconocimiento servicios sociales complementarios y la protección progresiva de los ingresos de las personas en su vejez.
- Promover la protección de los derechos fundamentales del trabajo y la promoción del diálogo social, la concertación, la conciliación y la erradicación del trabajo infantil a través de la articulación efectiva de las entidades.
- Fortalecer el dialogo social y la concertación laboral.
- Desarrollar acciones de inspección, vigilancia y control con el fin de dar cumplimiento a las normas legales, reglamentarias y convencionales en materia de trabajo decente
- Fortalecer las instituciones del Sector Trabajo y la rendición de cuentas en ejercicio del Buen Gobierno, en búsqueda de la modernización, eficiencia, eficacia y la transparencia.

De los objetivos anteriormente descritos, la SSF apunta a las siguientes estrategias:

Tabla 1 Estrategias sectoriales a las cuales contribuye la SSF

OBJETIVO SECTORIAL	ESTRATEGIA SECTORIAL	INDICADOR
5. Desarrollar acciones de inspección, vigilancia y control con el fin de dar cumplimiento a las normas legales, reglamentarias y convencionales en materia de trabajo decente	Implementar acciones de Inspección, Vigilancia y Control - IVC que faciliten el mejoramiento continuo de los entes vigilados por la Superintendencia del Subsidio Familiar	Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de visitas de IVC bajo la metodología de riesgos
6. Fortalecer las instituciones del Sector Trabajo y la rendición de cuentas en ejercicio del Buen Gobierno, en búsqueda de la modernización, eficiencia, eficacia y la transparencia	Implementar planes de mejoramiento para cerrar de manera escalonada y de acuerdo con la capacidad presupuestal de la entidad, las brechas identificadas en el resultado del FURAG de cada vigencia	Índice de desempeño institucional SuperSubsidio

Fuente: SuperSubsidio – Oficina Asesora de Planeación

6.1.2 Documentación de la estrategia de TI en el PETI

La estrategia de TI de la Entidad se encuentra plasmada a través de la hoja de ruta del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI, este documento fue construido de manera conjunta con las áreas estratégicas de la entidad durante la vigencia 2019 y 2020, con actualizaciones periódicas, al menos anuales y un alcance 2020 – 2023. Este documento fue realizado de acuerdo con los lineamientos de G.ES.06 Guía para la Construcción del PETI – Planeación de la Tecnología para la Transformación Digital, del MINTIC.

Este documento contiene una hoja de ruta con 10 proyectos enfocados a implementar las necesidades de TI en la Entidad.

6.1.3 Políticas de TI

La SuperSubsidio cuenta con políticas de TI publicadas en su página web, relacionadas con continuidad del negocio, gestión de información, desarrollo e implantación de sistemas de información, acceso a la tecnología y uso de las facilidades por parte de los usuarios que se encuentran proceso de actualización o actualización.

27

6.1.4 Gestión de los proyectos con componentes de TI

Respecto a este lineamiento, la Oficina TIC de la Entidad participa en la construcción de estos proyectos a través de mesas de trabajo.

El proceso de Gestión de Sistemas de Información cuenta con los procedimientos de PR-GSI-027 Gestión de la demanda y las relaciones con el negocio y PR-GSI-021 Gestión de proyectos de TI.

6.1.5 Gestión del presupuesto de TI

La Oficina TIC de la Superintendencia realiza seguimiento al presupuesto de la entidad. Por un lado, lo hace de manera mensual de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Departamento Nacional de Planeación – DNP, para el seguimiento al proyecto de inversión: Fortalecimiento de la gestión de la tecnología de la información y las comunicaciones (TIC) de la Superintendencia del Subsidio Familiar, bajo el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial base de la implementación del PETI de la entidad.

También realiza seguimiento a los indicadores del PETI de acuerdo con la planeación estratégica de la entidad, la cual se debe presentar a Comité Institucional de Gestión y Desempeño cada 6 meses.

6.1.6 Catálogo de servicios de TI

La Oficina TIC de la entidad cuenta con varios catálogos: uno de servicios de TI, uno de Sistemas de información y uno de elementos de infraestructura.

6.1.7 Evaluación de la gestión de la estrategia de TI

La Superintendencia del Subsidio Familiar dentro de su proceso de tecnología realiza la construcción y medición de los indicadores de gestión de la Estrategia de TI. Esta información se reporta de forma periódica, de acuerdo con la planeación estratégica de la entidad.

6.1.8 Tablero de indicadores de TI

La Oficina TIC ha construido un tablero de control de indicadores en el aplicativo Davinci, de la mano con el nuevo procedimiento de gestión de proyectos de TI, que descarga información de la herramienta de seguimiento y construye el tablero de control para que este pueda ser consultado por las partes interesadas.

Por otro lado, la cabeza del Sector, el Ministerio del Trabajo realiza seguimiento a los indicadores del FURAG dentro de los tableros de control del DAFP y MINTIC para la implementación de la Política de Gobierno Digital.

También realiza seguimiento a los proyectos de transformación digital de las entidades del sector.

29

Está pendiente construir el tablero de control completo de Gestión de TI sugerido por MINTIC

6.1.9 Investigación e innovación en TI

La entidad realizó un ejercicio de investigación en innovación dentro de la construcción del documento PETI y otro más dentro de la construcción del Plan de Transformación Digital 2021-2022, en constante actualización. Dichos ejercicios están relacionados con la implementación de tecnologías de la cuarta revolución industrial.

6.1.10 Diseño dirigido por el usuario

La Oficina TIC de la Entidad no ha realizado ejercicios relacionados con diseño de trámites, servicios, sistemas de información dirigidos por el usuario. Dentro de la entidad se realizan actividades de socialización en el marco de la participación ciudadana.

Tabla 2 Necesidades y problemas identificados en estrategia TI

Descripción	Impacto	Problema / Necesidad
No se ha definido claramente las capacidades de TI para responder a los cambios normativos con oportunidad.	Medio	Necesidad
Se ve una Oficina TIC sin la cantidad de talento humano suficiente para cumplir con las funciones adelantadas.	Alto	Necesidad
No se cuenta con una Arquitectura Empresarial definida	Medio	Necesidad

6.2 Gobierno de TI

30

A través del gobierno de TI se pretende implementar metodologías, lineamientos y políticas que permitan alinear los procesos y planes de la Oficina TIC con las necesidades del negocio.

Este gobierno de TI se implementa a través de acuerdos de desarrollo de servicios y de facilidades tecnológicas. De esta manera los procesos de la entidad se adelantarán con énfasis en la eficiencia, la transparencia y el control de la gestión.

En la siguiente imagen, se presenta el resumen de los resultados del dominio de Gobierno de TI:

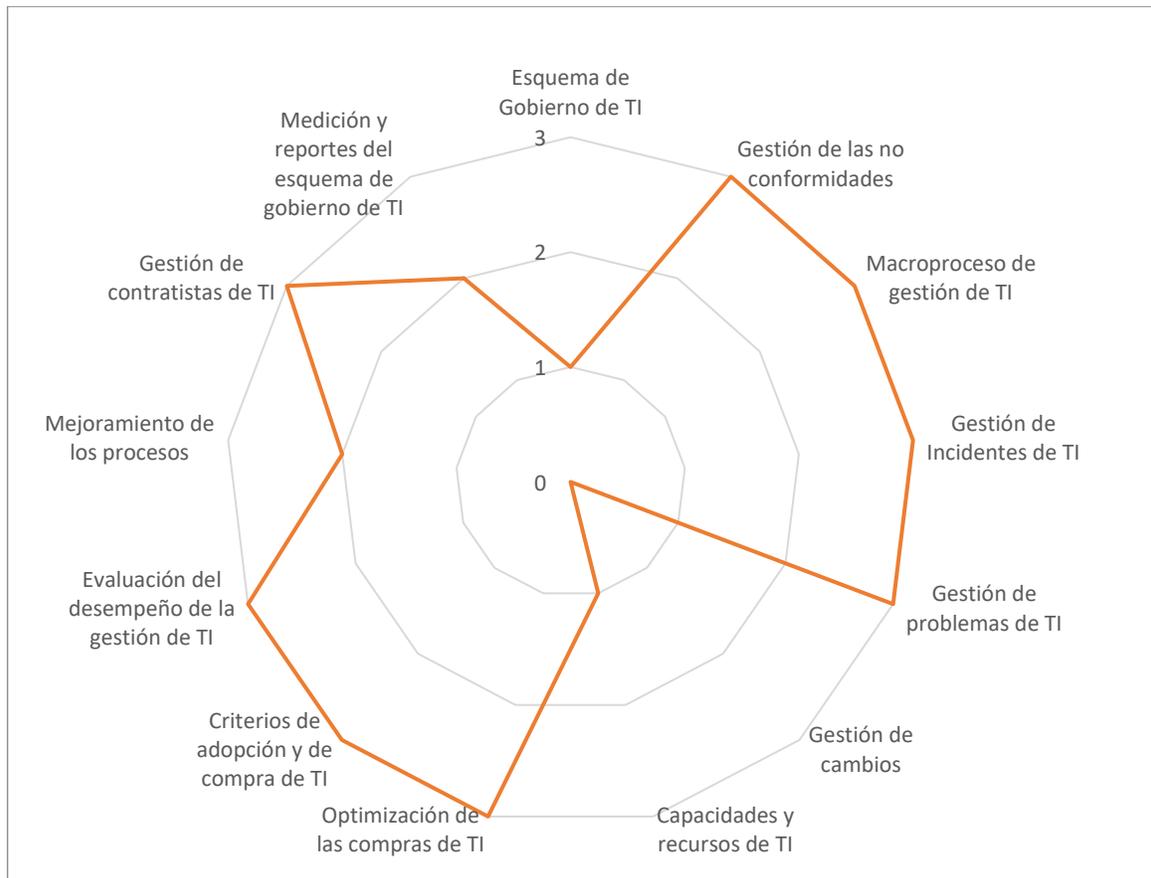


Ilustración 3 Evaluación del dominio Gobierno de TI

La descripción de los resultados de la gráfica se encuentra a continuación:

6.2.1 Esquema de Gobierno de TI

La Oficina TIC es responsable, dentro del Sistema Integrado de Gestión, del proceso llamado Gestión de sistemas de información, que cuenta con una caracterización, unos procedimientos, unos indicadores, unos planes, riesgos y unas funciones asignadas por acto administrativo.

En la organización del área, los roles no están definidos de manera formal pues el área cuenta con poco personal de planta, de esta forma el área debe suplir sus

necesidades de personal contratando más personas por contrato de prestación de servicios lo que dificulta aún más la definición de roles de manera formal.

32

El esquema de gobierno de TI requiere dimensionar la capacidad de la infraestructura actual para poder establecer las condiciones actuales, así como, la necesaria, según los requerimientos de los servicios de TI y las expectativas de desempeño de estos últimos, en términos de niveles de servicio. Este lineamiento hace parte de un componente del proyecto de Mejoras al gobierno y la gestión de TI enfocadas a decisión basada en información, llamado Capacidad y disponibilidad.

6.2.2 Gestión de las no conformidades

Las no conformidades de control interno se han solucionado dentro del PETI, dentro del componente del proyecto de Mejoras al gobierno y la gestión de TI enfocadas a decisión basada en información, llamado Planes, acciones y seguimiento. Allí se realiza esta actividad, el seguimiento se reporta en la plataforma Isolución.

6.2.3 Macroproceso de gestión de TI

La entidad cuenta con un proceso de Gestión de Sistemas de Información que tiene la caracterización, unos procedimientos, riesgos y formatos asociados, estos, como ya se mencionó, se encuentran en proceso de actualización por parte de la Oficina TIC, de acuerdo con el plan de mejoramiento de la auditoría interna.

6.2.4 Gestión de Incidentes de TI

El proceso gestión de sistemas de información cuenta con el PR-GSI-024 Procedimiento Gestión de solicitudes y requerimientos que se encarga de atender a los usuarios interno y externos en un punto único de servicio. Para el tercer nivel, el PR-GSI-028 Procedimiento Gestión de incidentes de seguridad.

33

6.2.5 Gestión de problemas de TI

El proceso de gestión de sistemas de información cuenta con el procedimiento PR-GSI-024 Gestión de solicitudes y requerimientos para este fin

6.2.6 Gestión de cambios

No se cuenta con la implementación de este lineamiento en el proceso de Gestión de Sistemas de Información.

6.2.7 Capacidades y recursos de TI

Para este lineamiento, se tiene el Procedimiento Gestión de la capacidad y la disponibilidad, formalizado en la vigencia 2022.

6.2.8 Optimización de las compras de TI

La Superintendencia del Subsidio Familiar realiza compras de servicios relacionados con tecnología, a través de los Acuerdos Marco de Precios (AMP), en caso de que exista la disponibilidad para este tipo de contratación.

El plan anual de adquisiciones establece los diferentes procesos de contratación que adelanta el Área, con base en el proyecto de inversión de la Oficina TIC, como de los recursos disponibles bajo el concepto de presupuesto de Funcionamiento.

6.2.9 Criterios de adopción y de compra de TI

La entidad realiza recomendaciones de compra de tecnología cuando es consultada por los demás procesos.

34

Las compras de tecnología deben seguir los procedimientos del proceso de contratación administrativa

- PR-CAD-010 Etapa pre-contractual.
- PR-CAD-008 Etapa contractual.
- PR-CAD-009 Etapa post-contractual.

6.2.10 Evaluación del desempeño de la gestión de TI

La Oficina TIC de la Entidad, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Oficina Asesora de Planeación - OAP, realiza el seguimiento a los indicadores de gestión de TI.

Estos se actualizan periódicamente, dentro del aplicativo Isolución. Se considera importante adelantar el fortalecimiento de la herramienta de manera que permita reflejar la gestión en componente estratégico y de los planes de acción establecidos institucionalmente.

6.2.11 Mejoramiento de los procesos

Cada vigencia se realiza revisión de los procedimientos del proceso de Gestión de Sistemas de Información de acuerdo con las indicaciones de la Oficina Asesora de Planeación, líder de este tema en la Entidad.

Adicionalmente se realizan auditorías interna y externas para evaluar la eficacia y eficiencia de la aplicación de los elementos del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, el cumplimiento de los requisitos de la Norma Técnica Colombiana NTC 9001:2015, la ejecución de controles definidos en el proceso, la pertinencia de los indicadores de gestión del proceso, de los riesgos de gestión, de los riesgos anticorrupción y de las normas que aplican en el proceso de Gestión de Sistemas de Información.

Como resultado de ellas, se establece un plan de mejoramiento, que se ejecuta y cada vigencia.

6.2.12 Gestión de contratistas de TI

Cada contrato debe seguir los procedimientos del proceso de contratación administrativa: PR-CAD-010 Etapa pre-contractual, PR-CAD-008 Etapa contractual, PR-CAD-009 Etapa post-contractual.

Por otro lado, la Oficina TIC, a través de su procedimiento de gestión de proyectos de TI, se encarga de planificar, controlar y ejecutar adecuadamente las actividades necesarias para la gestión de proyectos de TI, asegurando que este se realice de la forma más eficiente, siguiendo un procedimiento estándar.

6.2.13 Medición y reportes del esquema de gobierno de TI

La Oficina TIC, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Oficina Asesora de Planeación, realiza la actualización de los indicadores de gestión de TI. Estos se encuentran dentro del aplicativo Isolución.

Tabla 3 Necesidades y problemas identificados en gobierno de TI

Descripción	Impacto	Problema / Necesidad
Se hace necesario mejorar la efectividad de los controles establecidos en el marco de la política de seguridad de información establecida en la SSF	Alto	Necesidad
Falta de un Plan de Continuidad del Negocio (BCP) implementado acorde a las necesidades de los grupos de interés	Alto	Necesidad
Falta gobierno y gestión sobre la información de la SSF.	Alto	Problema
No se ha establecido un proceso para evaluar y mantener la Arquitectura Empresarial	Medio	Necesidad
En la actualidad la entidad no posee un enfoque formal hacia capacidades en TI, por lo que se posee dificultades para monitorear, evaluar y asignar los recursos correspondientes.	Medio	Necesidad
Hasta el momento no se ha establecido una práctica constante de la evaluación de la gestión de TI que fomente la mejora continua del proceso.	Medio	Necesidad
El proceso debe aplicar las actividades de los procedimientos y generar la documentación de soporte	Alto	Problema
No se cuenta con una práctica formal de transferencia de información y conocimiento a la entidad de los proyectos de TI desarrollados.	Alto	Problema
La Oficina carece del personal suficiente para cumplir con las actividades realizadas	Medio	Necesidad

6.3 Gestión de información

La Superintendencia consolida información relacionada con la Inspección Vigilancia y Control de las Cajas de Compensación Familiar, con el fin de generar informes de seguimiento que permitan a la Superintendencia actuar como garante y protectora de los derechos ciudadanos en torno al Sistema del Subsidio Familiar, validando la integridad y calidad de la información reportada por cada una de las cajas para que los servicios sociales a su cargo lleguen a la población de trabajadores afiliados y sus familias.

El resumen de los resultados de la evaluación actual en este dominio son los siguientes:

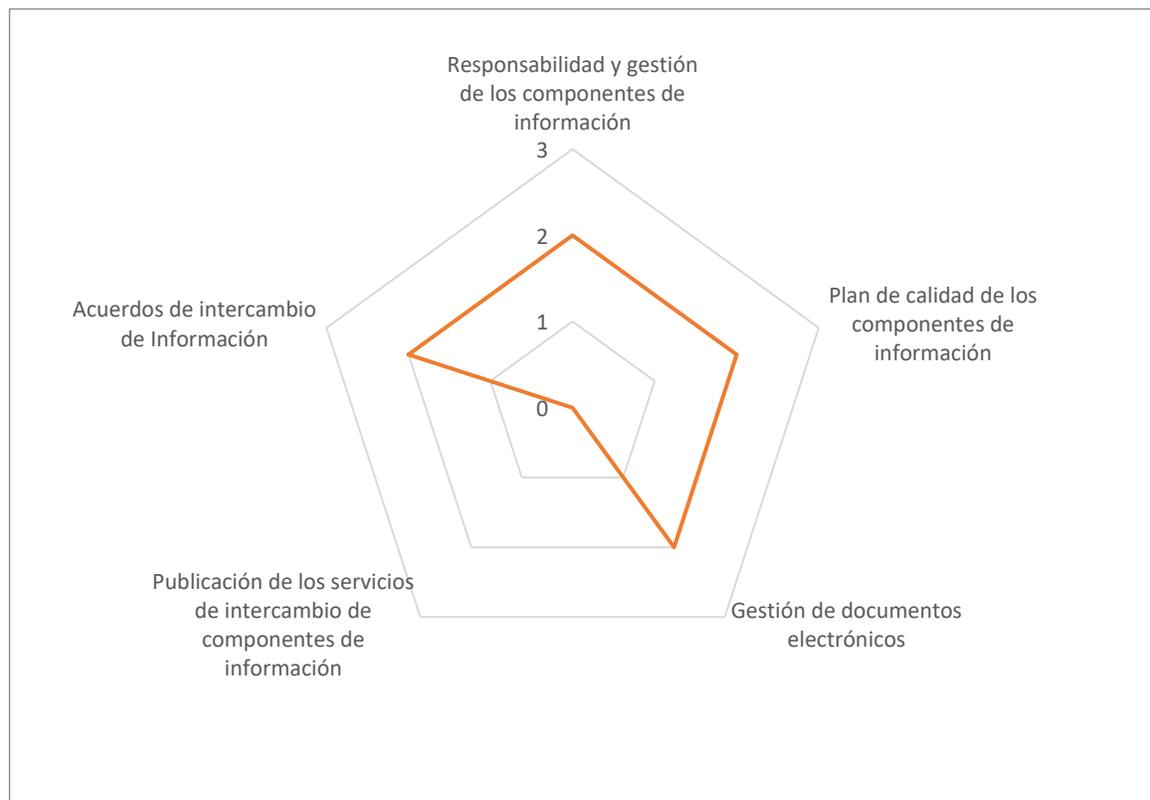


Ilustración 4 Evaluación del dominio de Información

A continuación, la descripción de los resultados de esta gráfica:

6.3.1 Responsabilidad y gestión de los componentes de información

Respecto a este lineamiento la entidad:

- Documentó el catálogo de componentes de información
- Definió un esquema de gobierno de los componentes de información
- Implementó exitosamente un esquema para el gobierno de los componentes de información

- Definió un esquema de roles y responsabilidades sobre los componentes de información

6.3.2 Plan de calidad de los componentes de información

Dentro del proceso Gestión Estadística General del Subsidio Familiar se encuentra el Procedimiento PR-GEGSSF-001 Análisis de información cuyo objetivo es: Asegurar que la información producida es apta para su propósito, es decir, está lista para su uso y difusión, mediante la verificación de la coherencia y la consistencia de la información; y la interpretabilidad de esta, garantizando así su calidad. Este procedimiento es realizado por la Superintendencia Delegada de Estudios Especiales y Evaluación de Proyectos.

6.3.3 Gestión de documentos electrónicos

La entidad cuenta con el Gestor Documental Esigna, en el cual se crean documentos electrónicos de acuerdo con la normativa, sin embargo, existe dificultad en el buen uso de la plataforma. El Gestor Documental implementado en la Entidad cuenta con mecanismos de validación y autenticación tanto para los documentos entrantes como los de salida.

Se han definido estrategias de preservación digital (migración, conversión, refreshing) para garantizar que la información que produce esté disponible a lo largo del tiempo.

Sin embargo, algunos funcionarios se niegan al cambio y no aplican la política de uso eficiente de papel.

6.3.4 Publicación de los servicios de intercambio de componentes de información

39

La entidad está en proceso de construcción de algunos intercambios de información entre entidades, como la Registraduría Nacional del Estado Civil, la Contraloría General de la República y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística, sin embargo, a la fecha, no ha implementado el intercambio de información entre entidades de acuerdo con los lineamientos de los servicios ciudadanos digitales establecidos dentro del marco de interoperabilidad para Gobierno Digital en su última versión.

Tabla 4 Necesidades y problemas identificados en gestión de la información

Descripción	Impacto	Problema/Necesidad
Los usuarios de la SSF tienen dificultades en el uso de herramientas para tener acceso a la información, en los formatos adecuados para su análisis.	Medio	Necesidad
Falta una base de datos (normograma) actualizada y de fácil uso y acceso por parte de los funcionarios.	Medio	Necesidad
En la SSF no se ha definido e implementado una Arquitectura de Información.	Alto	Necesidad
Falta definir el directorio de servicios de componentes de información, teniendo en cuenta que un componente de información es el: “conjunto de los datos, la información, los servicios de información y los flujos bajo un único nombre” (Definiciones MRAE MinTIC, 2019); y un servicio de información: “se describe a través de un contrato funcional (qué recibe como entrada y qué produce como salida) y un conjunto de acuerdos de servicio que debe cumplir” (Definiciones MRAE MinTIC, 2019).	Medio	Necesidad
No se han publicado los servicios de intercambio de los componentes de información definidos por la superintendencia.	Medio	Necesidad

6.4 Sistemas de información

La entidad posee sistemas de información que se utilizan tanto dentro de las áreas misionales y de apoyo, por lo cual estos tienen un componente transversal en la entidad.

La Oficina TIC realiza desarrollos in house de los sistemas de información misionales a lo largo de 7 años, en los cuales se ha venido realizando mejoras, estandarización y dando respuesta a los requerimientos normativos que requiere la Superintendencia cada vigencia. También tiene sistemas de información desarrollados por terceros, especialmente en gestión documental y sede electrónica.

La siguiente gráfica muestra los resultados generales del estado actual del dominio de sistemas de información:

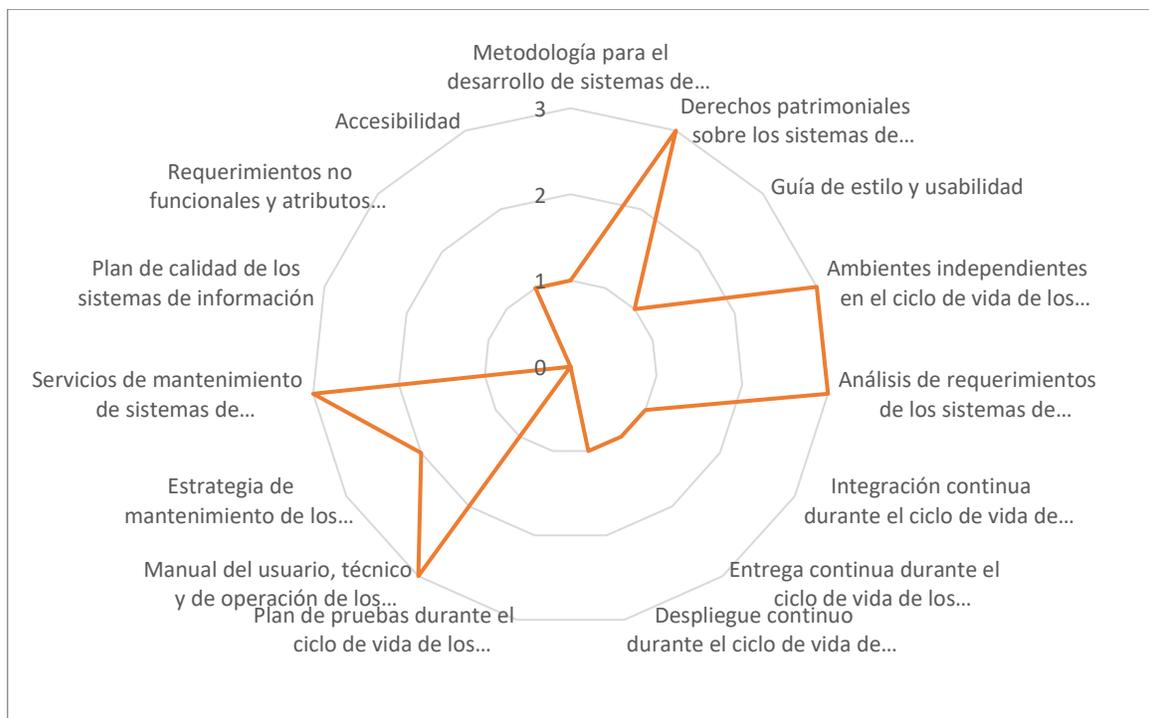


Ilustración 5 Evaluación del dominio de Sistemas de Información

6.4.1 Metodología para el desarrollo de sistemas de información

Existe un procedimiento de Desarrollo y borradores de guía de desarrollo, que se espera involucren buenas prácticas y lineamientos del Gobierno Nacional respecto al diseño de sistemas de Información.

41

6.4.2 Derechos patrimoniales sobre los sistemas de información

Cuando la Superintendencia suscribe contratos de tecnología con terceras partes bajo la figura de "obra creada por encargo" o similar, cuyo alcance incluye el desarrollo de elementos de software, la entidad incluye en dichos contratos, la obligación de transferir a la institución los derechos patrimoniales sobre los productos desarrollados, específicamente se puede encontrar en los contratos de SIREVAC, que se han realizado consecutivamente.

6.4.3 Guía de estilo y usabilidad

Para este lineamiento, se utiliza para la presentación del Sistemas de Información SIMON el Manual de imagen Institucional.

6.4.4 Ambientes independientes en el ciclo de vida de los sistemas de información

En cuanto al ciclo de vida de los sistemas de información, la Superintendencia del Subsidio Familiar, cuenta con ambientes independientes para sus aplicativos desarrollados in house. (Simon, Siger y Davinci).

6.4.5 Análisis de requerimientos de los sistemas de información

Para este lineamiento, la entidad cuenta con los siguientes procedimientos:

- PR-GSI-026 Gestión de desarrollo de software

- PR-GSI-027 Gestión de la demanda y las relaciones con el negocio
- PR-GSI-024 Gestión de solicitudes y requerimientos

Estos tres procedimientos con complementarios y se encargan de identificar las necesidades de la Superintendencia del Subsidio Familiar y de cumplir con el ciclo de vida de los sistemas de información.

6.4.6 Integración continua durante el ciclo de vida de los sistemas de información

Actualmente los procesos de despliegue no están automatizados con integración continua.

6.4.8 Despliegue continuo durante el ciclo de vida de los sistemas de información

Así como en el lineamiento 6.4.7, actualmente nuestros procesos de despliegue no están automatizados con integración continua.

6.4.9 Plan de pruebas durante el ciclo de vida de los sistemas de información

Aunque se realizan pruebas a los desarrollos de la entidad, no se implementó un plan de pruebas en los sistemas de información que administra la Oficina TIC.

6.4.10 Manual del usuario, técnico y de operación de los sistemas de información

En cuanto a los manuales de los sistemas de información, la Superintendencia del Subsidio Familiar no cuenta con la totalidad de ellos.

6.4.11 Estrategia de mantenimiento de los sistemas de información

Actualmente se tienen estrategias de mantenimiento de los sistemas de información, sin embargo, no existe documentación suficiente para esto.

43

6.4.12 Servicios de mantenimiento de sistemas de información con terceras partes

La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en conjunto con el proveedor de servicios definen los criterios de aceptación y definen los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) al contratar el mantenimiento y soporte de los sistemas de información.

Los ANS aplican en las etapas del ciclo de vida de los sistemas de Información que así lo requieran y se debe velar por la continuidad del servicio, un ejemplo de ello está en los contratos de GTSS.

6.4.13 Plan de calidad de los sistemas de información

Para la vigencia 2021, no se implementó un proceso de calidad en ninguno de los sistemas de información que administra la Oficina TIC.

6.4.14 Requerimientos no funcionales y atributos calidad de los sistemas de información

Actualmente, la Oficina TIC se encuentra en espera de la contratación de un arquitecto empresarial de la entidad, que dé pautas para este tipo de tareas.

6.4.15 Accesibilidad

No se cuenta con este ítem.

44

Tabla 5 Necesidades y problemas identificados en sistemas de información

Descripción	Impacto	Problema / Necesidad
No se ha establecido una guía de estilo y usabilidad para los sistemas de información desarrollados a la medida de la SSF.	Bajo	Problema
No se cuenta con los elementos que habilitan en los sistemas de información las características funcionales y no funcionales, necesarias para la apertura de sus datos, de acuerdo con la normativa del Estado colombiano.	Medio	Necesidad
No se han establecido las características funcionales y no funcionales de los sistemas de información, necesarias para interactuar con la Plataforma de Interoperabilidad del Estado colombiano.	Medio	Necesidad
Teniendo en cuenta que no ha definido la arquitectura de información de la SSF, no es posible garantizar que los sistemas de información deben funcionar sobre la misma y si soporta los componentes de información allí incluidos.	Alto	Necesidad
No se han identificado, definido e implementado estrategias que permitan la integración continua e incremental de los nuevos desarrollos y que apoyen la automatización de las actividades en las diferentes fases del ciclo de vida de los sistemas de información.	Alto	Problema
No se cuenta con un plan de pruebas durante el ciclo de vida de los sistemas de información.	Medio	Problema
No se cuenta con un plan de calidad en ninguno de los sistemas de información que administra la Oficina TIC.		
No se cuenta con lineamientos implementados de usabilidad dentro de los sistemas de información desarrollados por la SuperSubsidio		
No se dispone de una metodología formal que permita establecer una estrategia de mantenimiento de los sistemas de información, a través del ciclo de vida de este.	Medio	Problema

6.5 Servicios tecnológicos

La Superintendencia mantiene una infraestructura local que le exige actualmente mantener unas capacidades, que dan soporte a la operación de los servicios

tecnológicos necesarios para responder a la disponibilidad de sus sistemas de información, sin dejar de ofrecer los ya conocidos servicios de ofimática, entre otros.

Observemos el resumen de la evaluación de este dominio en la siguiente gráfica:

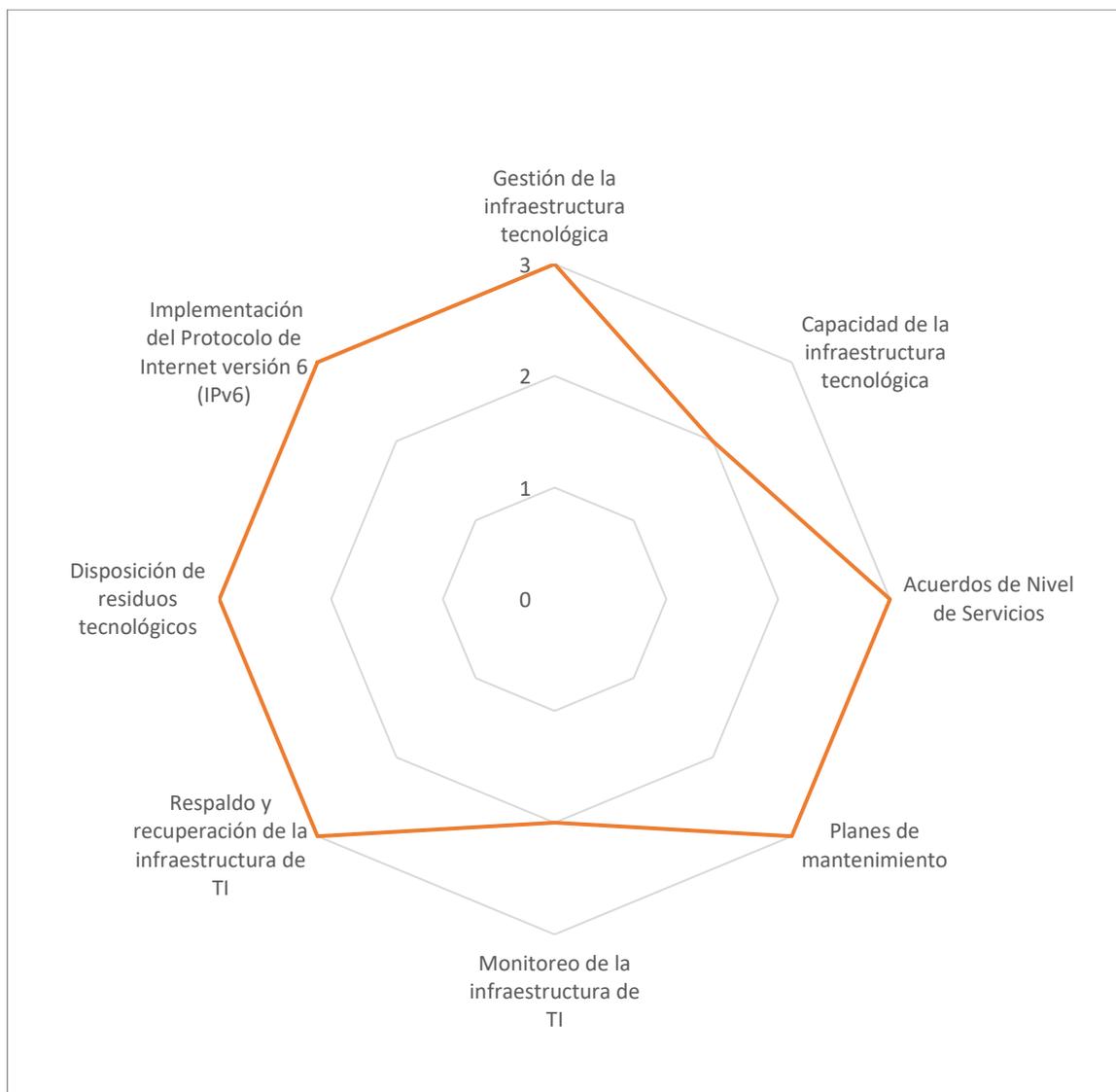


Ilustración 6 Evaluación del dominio de Infraestructura tecnológica

Los aspectos para tener en cuenta en esta evaluación son los siguientes:

6.5.1 Gestión de la infraestructura tecnológica

46

La entidad gestiona la operación y el soporte de la infraestructura tecnológica, en particular en la entrada en producción contando con el personal de infraestructura y de desarrollo para que los esfuerzos se encuentren alineados

6.5.2 Capacidad de la infraestructura tecnológica

La Oficina TIC requiere dimensionar la capacidad de la infraestructura actual para poder establecer las condiciones actuales, así como la necesaria, según los requerimientos de los servicios de TI y las expectativas de desempeño de estos últimos, en términos de niveles de servicio. Este lineamiento hace parte de un componente del proyecto de Mejoras al gobierno y la gestión de TI, enfocadas a decisión basada en información, llamado Capacidad y disponibilidad. En la vigencia 2020 se adelantó un proceso de contratación para la consultoría en esta materia.

6.5.3 Acuerdos de Nivel de Servicios

La entidad tiene dentro de sus procesos de contratación los ANS y les hace seguimiento y control. La mesa de ayuda de tecnología, GLPI, tiene registros donde se puede encontrar el Estado, de cada ticket

6.5.4 Planes de mantenimiento

Se elaboró un plan de mantenimiento, dentro de este plan se estableció que el mantenimiento preventivo a la infraestructura tecnológica se realizará en el mes de octubre de 2020.

47

Se cuenta también con el contrato 172 del 20 de diciembre de 2018 con plazo de ejecución diciembre 2018 a diciembre 2020, para la prestación del servicio de mesa de ayuda y mantenimiento preventivo y correctivo a los recursos computacionales de la superintendencia de subsidio familiar con suministro de repuestos. Se realizan dos mantenimientos preventivos al año, en junio y noviembre. El mantenimiento correctivo se realiza de acuerdo con las necesidades del servicio.

También se cuenta con el contrato de servicio de mantenimiento preventivo, correctivo y renovación de los servicios de soporte para repuestos de la infraestructura central de cómputo de hardware HP de la SSF.

6.5.5 Monitoreo de la infraestructura de TI

La oficina TIC, dentro de su proceso de Gestión de Sistemas de Información cuenta con el procedimiento PR-GSI-014 gestión monitoreo del comportamiento del sistema. Dentro del marco del plan de mejoramiento elaborado para atender las oportunidades de mejora, se encuentra en proceso de revisión de este procedimiento de forma que corresponda en actividades vinculadas con los procedimientos de gestión de capacidad y disponibilidad de los servicios de TI.

6.5.6 Respaldo y recuperación de la infraestructura de TI

La entidad realiza actividades de Respaldo y recuperación de la infraestructura de TI a través del procedimiento PR-GSI-005 gestión copias de respaldo, actualizado en esta vigencia.

6.5.7 Disposición de residuos tecnológicos

La entidad cuenta con un Plan de Residuos Tecnológicos que se encuentra en cabeza del Grupo de Gestión Administrativa que hace parte de la Secretaría General.

6.5.8 Implementación del Protocolo de Internet versión 6 (IPv6)

La entidad, durante la vigencia 2019, se certificó en la transición del protocolo IPv4 a IPv6 con la empresa RENATA.

Tabla 6 Necesidades y problemas identificado en servicios tecnológicos

Descripción	Impacto	Problema / Necesidad
No se ha establecido de manera formal, el enfoque de capacidades de los servicios tecnológicos y su proyección.	Alto	Problema
Mejorar la continuidad en el monitoreo de los servicios	Medio	Problema
Con el ánimo de ampliar el soporte de los servicios hacia las CCF, éstas solicitan soporte a las aplicaciones 7x24, para una respuesta oportuna a las inquietudes e incidentes que presentan. La entidad evaluará la pertinencia y viabilidad de ello	Medio	Necesidad

6.6 Uso y apropiación de la tecnología

El uso y la apropiación de la tecnología, consiste en el uso adecuado, oportuno, pertinente y eficiente de la tecnología (productos, procesos y sistemas) con el fin de facilitar la realización de las actividades, el desarrollo de los procesos y la productividad de los diferentes usuarios en sus respectivas organizaciones.

Por lo tanto, es necesario implementar planes, programas y proyectos que faciliten que diversos grupos de trabajo dentro y fuera de las organizaciones, adquieran los conocimientos para el uso y aprovechamiento de las tecnologías, para transformar su cotidianidad, encontrando mejores oportunidades y con ello mejorar el papel de la Superintendencia, como gestoras del cambio y modernización.

Se presenta el resumen de los lineamientos asociados a este dominio, en la siguiente gráfica:

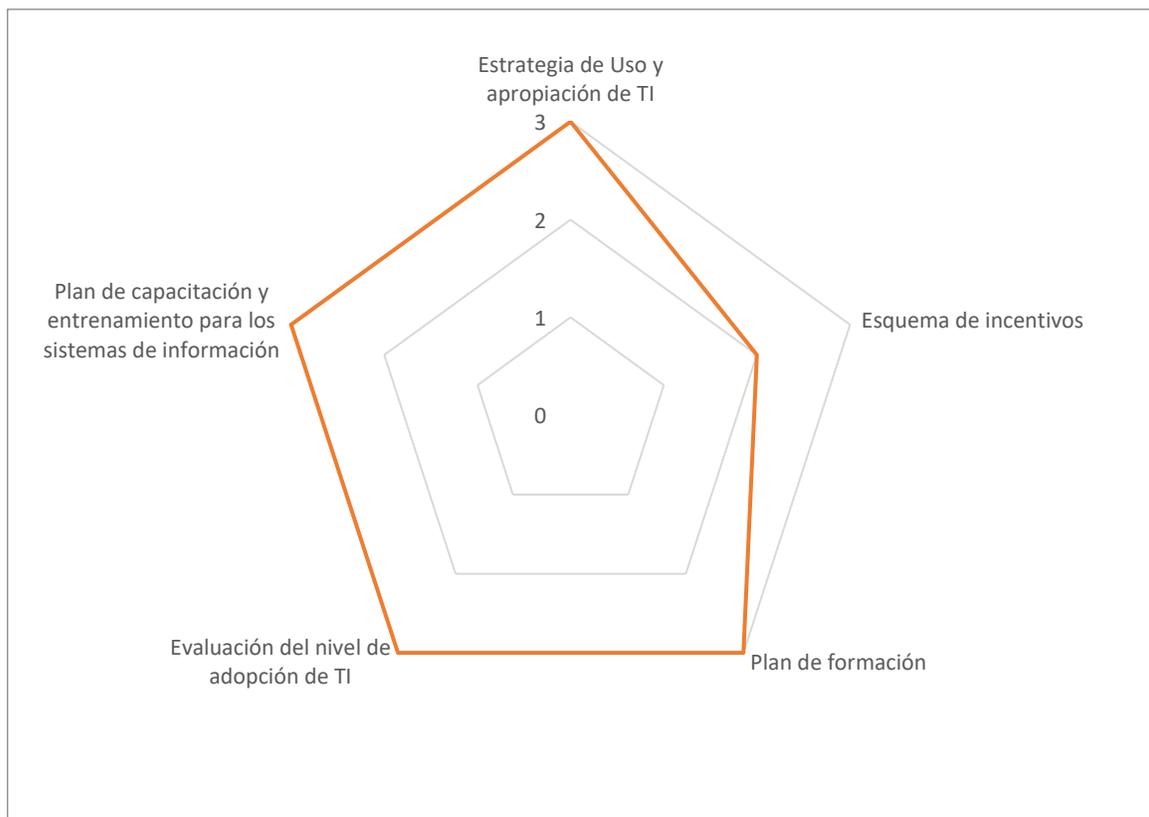


Ilustración 7 Evaluación del dominio de Uso y apropiación

El detalle de esta gráfica se encuentra a continuación:

6.6.1 Estrategia de Uso y apropiación de TI

La Oficina TIC, elaboró para las vigencias 2021 a 2022, el documento de Acceso, uso y apropiación para la transformación digital, que tiene como objetivo Establecer un conjunto de actividades que propendan por el acceso, uso y la apropiación de la transformación digital para los colaboradores de las diferentes áreas que, por su vinculación con el desarrollo y mejora continua de los procesos de gestión de la Entidad, identificaran oportunidades de nuevos y mejores servicios, con apoyo de tecnologías, garantizando la seguridad y privacidad de la información, de acuerdo con lo establecido por el Plan de Transformación Digital para las entidades públicas.

50

6.6.2 Esquema de incentivos

La entidad, de la mano con la iniciativa de las charlas de los miércoles, cuenta con muy pocos incentivos que no son obtenidos con recursos de la Entidad, esta actividad no se realiza de manera formal y no se encuentra explícita dentro del plan. Independiente de lo anterior, a nivel de la Entidad, es preciso propiciar procesos de adopción de tecnologías que, partan del componente capacitación, se vinculen dentro de los proyectos de tecnología, dinámicas que incentiven su uso y apropiación, para consolidar la optimización de procesos que comprende la transformación digital.

6.6.3 Plan de formación

Para la vigencia 2021, se logró incorporar la estrategia de uso y apropiación de TI en el Plan Institucional de Capacitación, pero no en 2022.

6.6.4 Evaluación del nivel de adopción de TI

En este momento se cuenta con indicadores de Uso y Apropiación para evaluar el nivel de adopción de la tecnología y la satisfacción en su uso.

51

6.6.5 Plan de capacitación y entrenamiento para los sistemas de información

Dentro de los cursos virtuales realizados por la Oficina TIC y puestos a disposición de funcionarios y contratistas, se desarrollaron 4 cursos relacionados con sistemas de información: GLPI, DaVinci, Siger y SIMON.

Tabla 7 Necesidades y problemas identificado en uso y apropiación

Descripción	Impacto	Problema / Necesidad
No se ha establecido de manera formal, un esquema de incentivos.	Medio	Necesidad
No se han definido indicadores de la Estrategia de uso y apropiación	Medio	Problema
No se ha incorporado formalmente la estrategia de uso y apropiación de TI dentro del Plan Institucional de Capacitación	Alto	Problema

6.7 Análisis Servicios Ciudadanos Digitales

El numeral 13 del artículo 2.2.17.1.4. del DUR-TIC define los servicios ciudadanos digitales como el conjunto de soluciones y procesos transversales que brindan al Estado capacidades y eficiencias para su transformación digital y para lograr una adecuada interacción con el ciudadano, garantizando el derecho a la utilización de medios electrónicos ante la administración pública. Estos servicios se clasifican en servicios base y servicios especiales.

Los servicios base son: interoperabilidad, autenticación electrónica y carpeta ciudadana.

La observación general es que la entidad ha realizado avances en los tres servicios base, sin embargo, esos esfuerzos no cumplen con la estandarización propuesta por la iniciativa de Servicios ciudadanos Digitales. Así mismo la implementación de dichos servicios base debe comprometerse con la optimización de los procesos de la Entidad.

52

6.7.1 Diagnóstico de interoperabilidad

La propuesta desde el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, respecto al servicio de interoperabilidad, busca la consolidación de un ecosistema de información pública unificado, que permitirá la adecuada interacción entre los sistemas de información de las entidades del Estado a través de la provisión de una estructura tecnológica para enviar y recibir información relevante, que les facilite a los ciudadanos la gestión de trámites y servicios con el Estado. En tal sentido, el sector Trabajo en Colombia requiere de información interoperable que habilite la creación y actualización de sus políticas. En ese objetivo, la Superintendencia del Subsidio Familiar ha desempeñado un papel importante, al tener la potestad de requerir información a las Cajas de Compensación Familiar, y ponerla a disposición de sectores como Educación, Trabajo y Estadística entre otros, siendo un proveedor importante de información. La Superintendencia del Subsidio Familiar ha avanzado en el establecimiento de acuerdos para el intercambio de información, sin embargo, se hace necesario que la Entidad comience la realización de los procesos sugeridos por el MinTIC. La utilización de los servicios de interoperabilidad de los Servicios Ciudadanos Digitales va acompañada de la adopción del Marco de Interoperabilidad del Estado que es el instrumento que define los principios, recomendaciones y directrices que

orientan los esfuerzos políticos, legales, organizacionales y técnicos de las entidades, para facilitar el intercambio seguro y eficiente de información.

Este es el panorama general de la interoperabilidad en la Superintendencia:

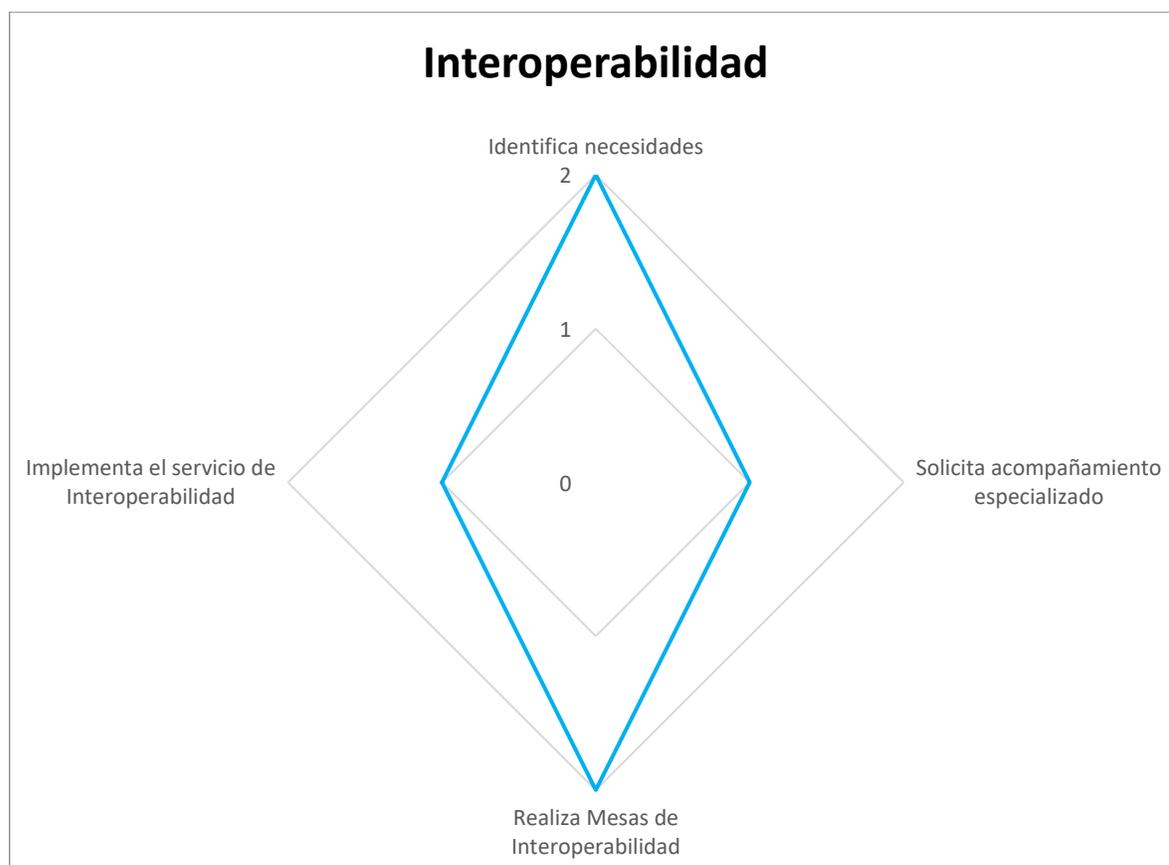


Ilustración 8 Evaluación de interoperabilidad

De acuerdo con esta imagen, la entidad tiene avances en identificación de necesidades, que están definidas en el PETI, sin embargo, debe realizar un ejercicio más exhaustivo de tal forma que este se convierta en un ejercicio recurrente y que pueda entregar resultados a futuro.

Por otro lado, realiza mesas de interoperabilidad con entidades del orden nacional, pero sus esfuerzos tienen debilidades en el cumplimiento de los dominios de marco de interoperabilidad para el Estado colombiano, en los dominios de técnico y semántico.

54

Se ha solicitado acompañamiento especializado a MINTIC, en primera instancia para la sensibilización a toda la entidad de la importancia de los servicios ciudadanos digitales, pero el siguiente paso es involucrar a esta entidad en las mesas de interoperabilidad que se tienen con otras entidades.

Por supuesto la interoperabilidad, al llegar a la fase de implementación debe permitir que todos los dominios del marco se cumplan para lograr la estandarización.

6.7.2 Diagnóstico de autenticación electrónica

El servicio de Autenticación Electrónica dispuesto por el MinTIC permite validar a los usuarios por canales digitales, en relación con un mensaje de datos y provee los mecanismos necesarios para firmarlos electrónicamente, en los términos de la Ley 527 de 1999 y sus normas reglamentarias sin perjuicio de la autenticación notarial. La estrategia está dispuesta para el acceso a los servicios de Autenticación Electrónica que forman parte de los Servicios Ciudadanos Digitales por parte de las entidades públicas y particulares que desempeñen funciones administrativas. La Superintendencia del Subsidio Familiar implementa mecanismos expeditos (certificados) para garantizar el no repudio del envío de información por parte de las Cajas de Compensación Familiar. Lo anterior significa un avance en la implementación de la propuesta por parte del MinTIC en lo que se refiere a la autenticación electrónica. Sin embargo, se requiere que el modelo de

autenticación electrónica sea aplicado en los trámites de la entidad, una vez todo el modelo esté disponible.

El siguiente es el resumen de la situación de autenticación electrónica bajo el modelo de servicios ciudadanos digitales en la Superintendencia:

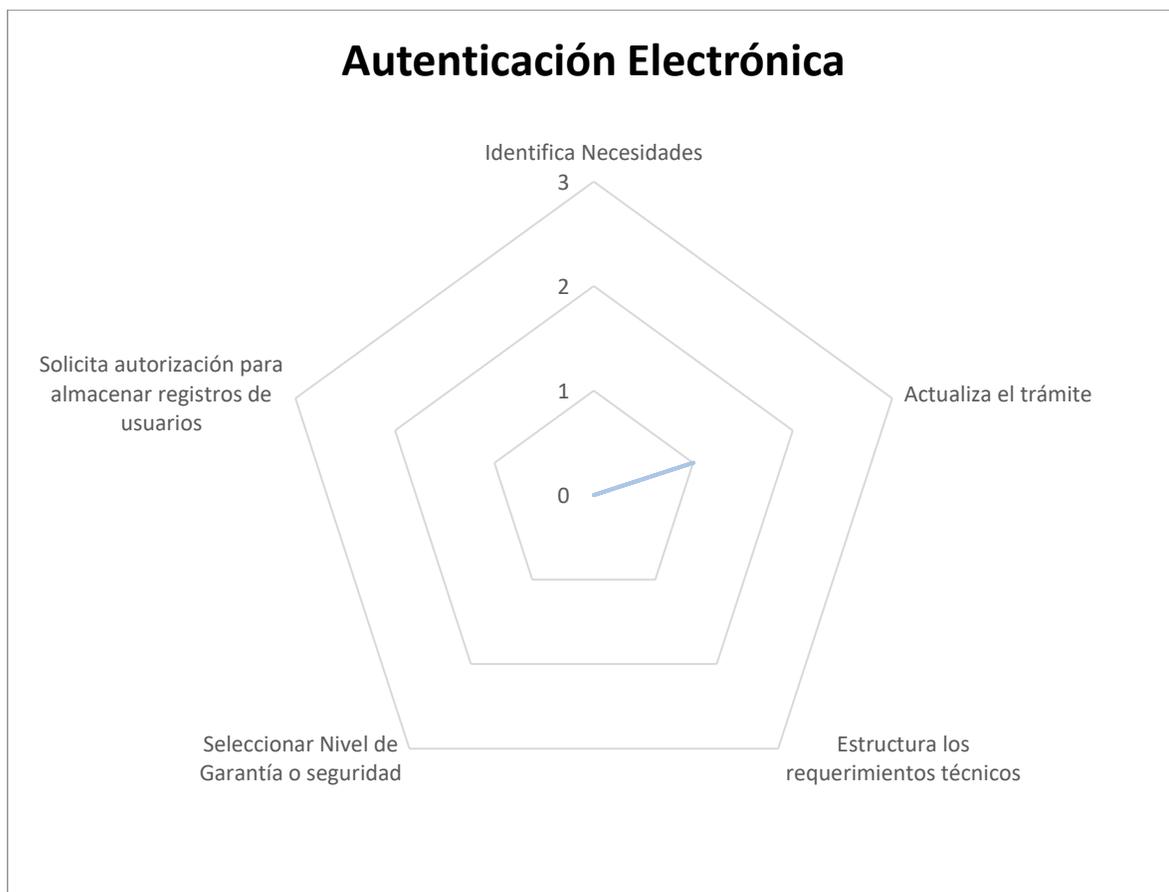


Ilustración 9 Evaluación de autenticación electrónica

De acuerdo con la gráfica la entidad ha avanzado en la Actualización de las fichas trámite en el SIUT, pero debe trabajar bajo ese modelo de SCD, en la estructuración de los requerimientos técnicos y la selección de nivel de garantía o seguridad de estos servicios.

6.7.3 Diagnóstico de carpeta ciudadana

56

Desde el MinTIC, “la carpeta ciudadana permite el almacenamiento y conservación electrónica de mensajes de datos en la nube para las personas naturales o jurídicas, en donde éstas pueden recibir, custodiar y compartir de manera segura y confiable la información generada en su relación con el Estado a nivel de trámites y servicios. Así mismo, es una plataforma que soporta la gestión de las notificaciones de las entidades públicas y es de uso obligatorio”.

La sede electrónica con la que se cuenta en la Superintendencia de Subsidio Familiar implementa la carpeta privada donde cada entidad o persona podrá consultar los trámites realizados ante la Entidad. En este momento se encuentra en proceso la integración con el portal gov.co para que los ciudadanos o entidades realicen desde el portal la presentación de sus solicitudes.

Este es el panorama de la carpeta ciudadana bajo el modelo de SCD:

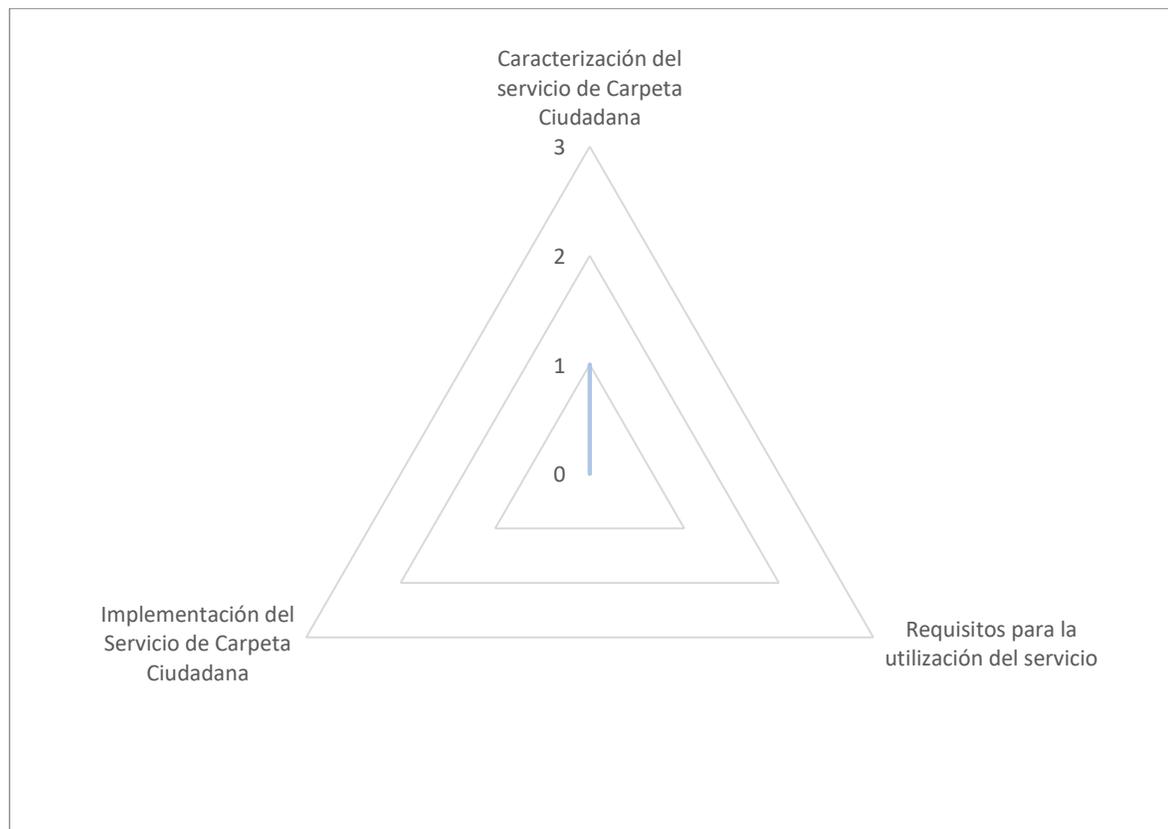


Ilustración 10 Evaluación de carpeta ciudadana

La entidad tiene parte de la caracterización de la carpeta ciudadana en el diagnóstico de los trámites, debe trabajar en la definición de los requisitos para la utilización del servicio y la implementación

6.8 Seguridad de la información

La entidad ha venido realizando en los últimos años, esfuerzos importantes en la materia de Seguridad y Privacidad implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la información, para lo cual, dentro de la oficina TIC ha gestionado recursos humanos y presupuesto.

La implementación de la Seguridad en la entidad se realiza teniendo en cuenta los lineamientos dados por el Modelo de Seguridad y Privacidad de la información – MSPI de MINTIC, en todas sus fases.

Los resultados del diagnóstico para esa vigencia se encuentran desagregados en:

6.8.1 Evaluación y planificación de la seguridad de la información

Esta sección comprende los resultados relacionados con el diagnóstico y la planeación teniendo en cuenta los lineamientos del MSPI, el panorama es el siguiente:

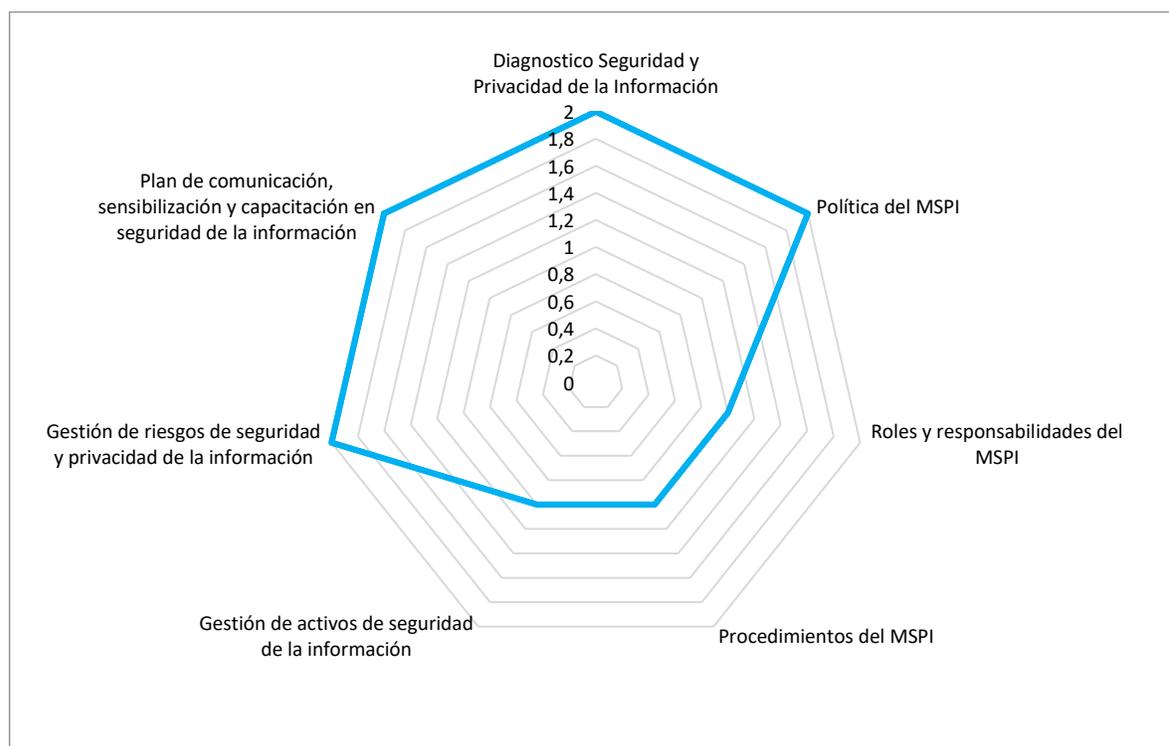


Ilustración 11 Evaluación y planificación de la seguridad de la información

Los avances encontrados en esta fase se encuentran reflejados en el diagnóstico continua del estado actual, las Políticas de seguridad y privacidad la gestión de riesgos y los planes de sensibilización y capacitación y en los demás ámbitos, aunque se tiene documentos, estos se encuentran en proceso de aprobación de parte de la Alta Dirección.

59

Se encuentra en construcción el modelo de roles y responsabilidades y de la gestión de activos.

En la actualidad la entidad tiene diversos controles dentro los procedimientos del proceso de Gestión de sistemas de Información, que incluyen gestión copias de respaldo, gestión de la capacidad, gestión de la disponibilidad, gestión de solicitudes y requerimientos, gestión mantenimiento de la infraestructura tecnológica de TI y está en aprobación del procedimiento de gestión de incidentes de seguridad.

6.8.2 Implementación de la seguridad de la información

Para la sección de implementación el panorama es el siguiente:

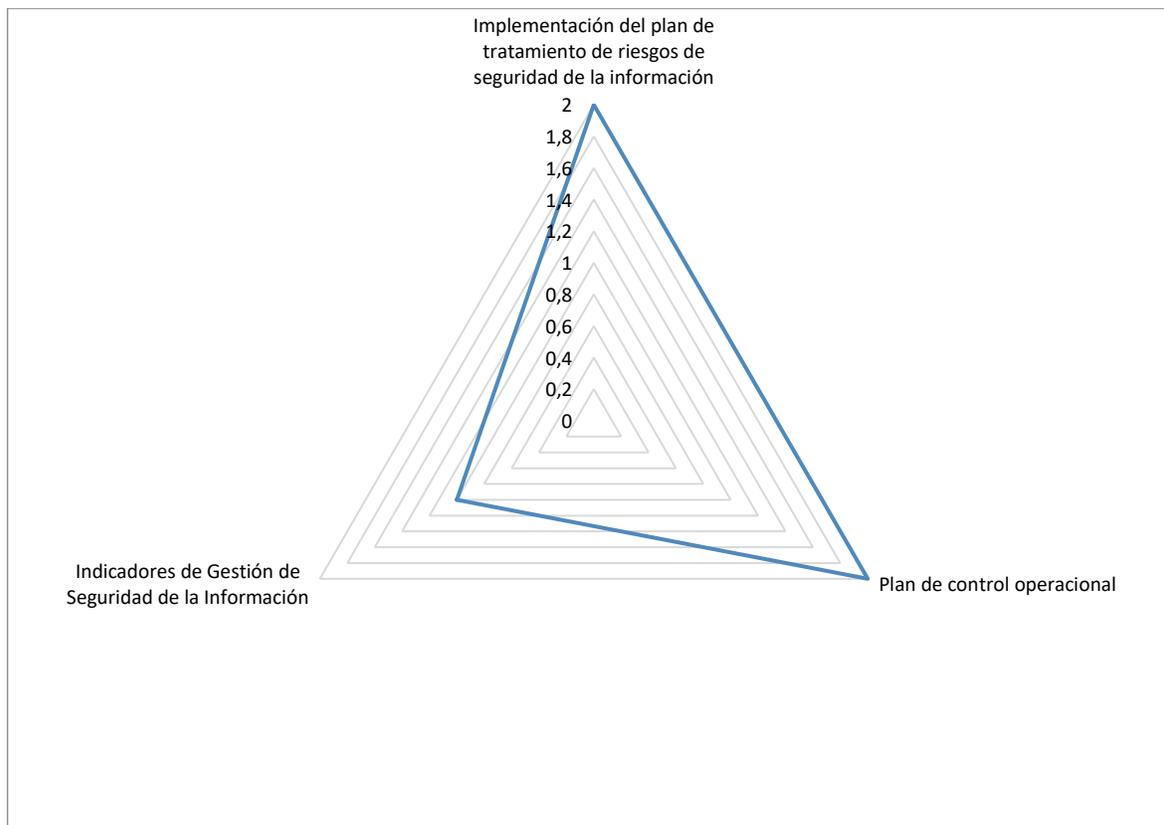


Ilustración 12 Implementación de la seguridad de la información

La entidad tiene avances en el control operacional y el plan de tratamiento de riesgos, pero debe enfocar sus esfuerzos en terminar la aprobación de los indicadores de gestión de seguridad de la información.

6.8.3 Seguimiento, evaluación y mejora de la seguridad de la información

Respecto al seguimiento, evaluación y mejora se encuentran los siguientes resultados:

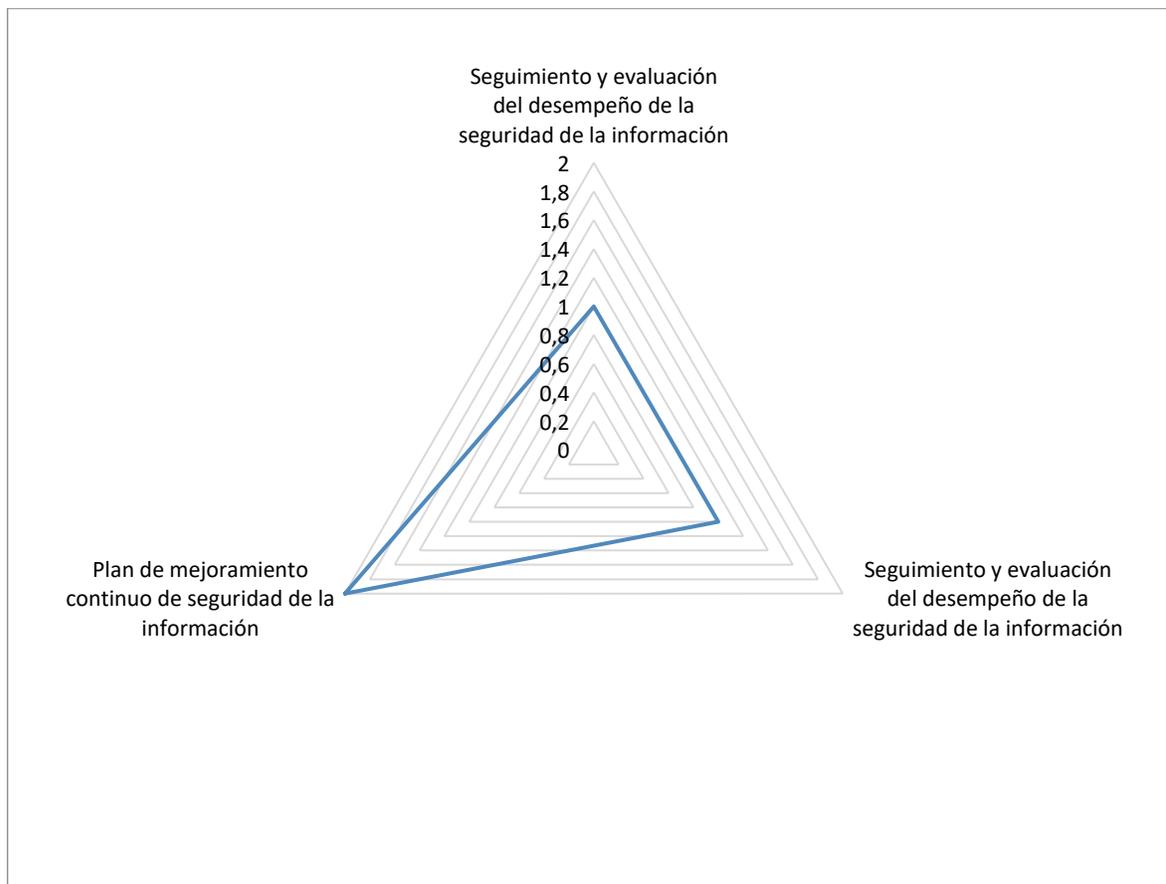


Ilustración 13 Seguimiento, evaluación y mejora de la seguridad de la información

La entidad cuenta con una planeación para la Auditoría periódica, dentro de las iniciativas del PETI 2020-2023 y hace seguimiento periódico a la implementación.

7 Entendimiento estratégico

Este capítulo comprende el análisis del modelo operativo y organizacional de la institución pública, las necesidades de información y la alineación de TI con los procesos de negocio institucionales.

7.1 Modelo operativo

Como se presentó en el capítulo de estrategia de TI, los objetivos estratégicos Institucionales están alineados con los objetivos del Sector desde la misionalidad, así como a través del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, a través del trabajo articulado mediante las políticas que conforman este modelo. Una parte importante en el nuevo modelo es la política de Gobierno Digital antes Gobierno en Línea.

62

La visión integral de la gestión de TI en las entidades públicas incluye la planeación estratégica de TI, ya que esta se convierte en una herramienta para la inversión tecnológica a corto y mediano plazo, de tal manera que el esfuerzo organizacional se oriente al desarrollo de procesos de transformación y de gobierno digital encaminados a responder a los principios, políticas y directrices estipuladas en el Plan Nacional de Desarrollo, Plan Sectorial y Plan Estratégico Institucional.

La plataforma estratégica de la SuperSubsidio contempla los siguientes objetivos para el período 2019 – 2022:

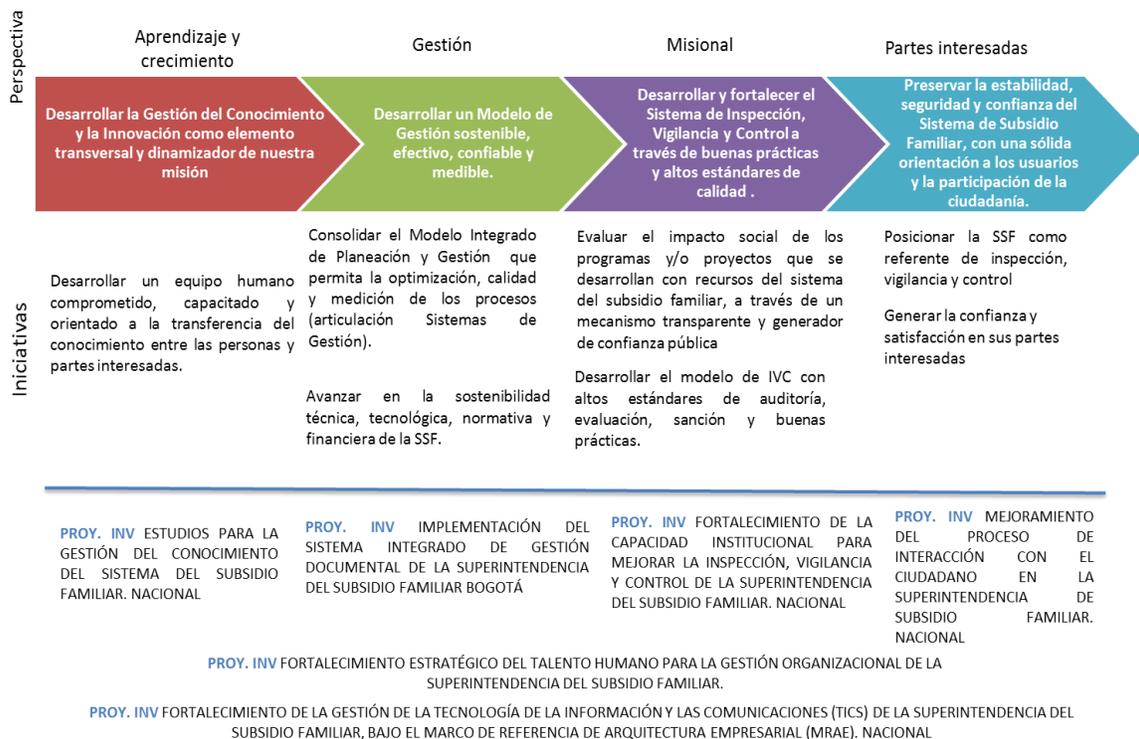


Ilustración 14 Objetivos estratégicos de la SSF.

Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

Para el cumplimiento de su misionalidad y la implementación de la estrategia se tiene la siguiente estructura interna vigente de la Superintendencia del Subsidio Familiar, la cual fue establecida mediante el Decreto 2595 de 2012, conformada por las siguientes dependencias:

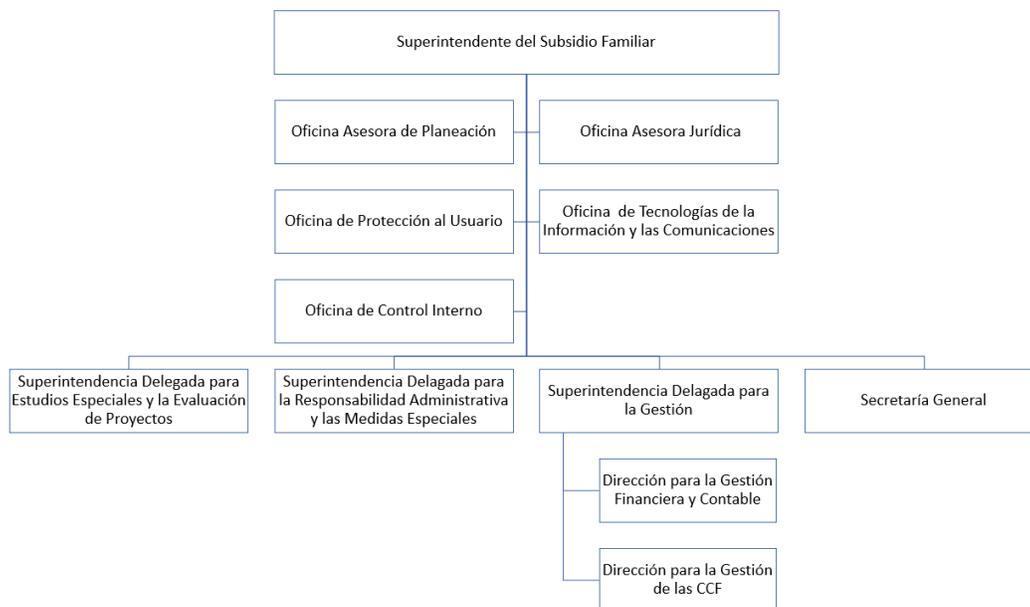


Ilustración 15 Organigrama de la SSF.

Fuente: Superintendencia del Subsidio Familiar.

La estructura bajo la cual la Oficina TIC cumple sus funciones y apoyado por funcionarios y contratistas es la siguiente:

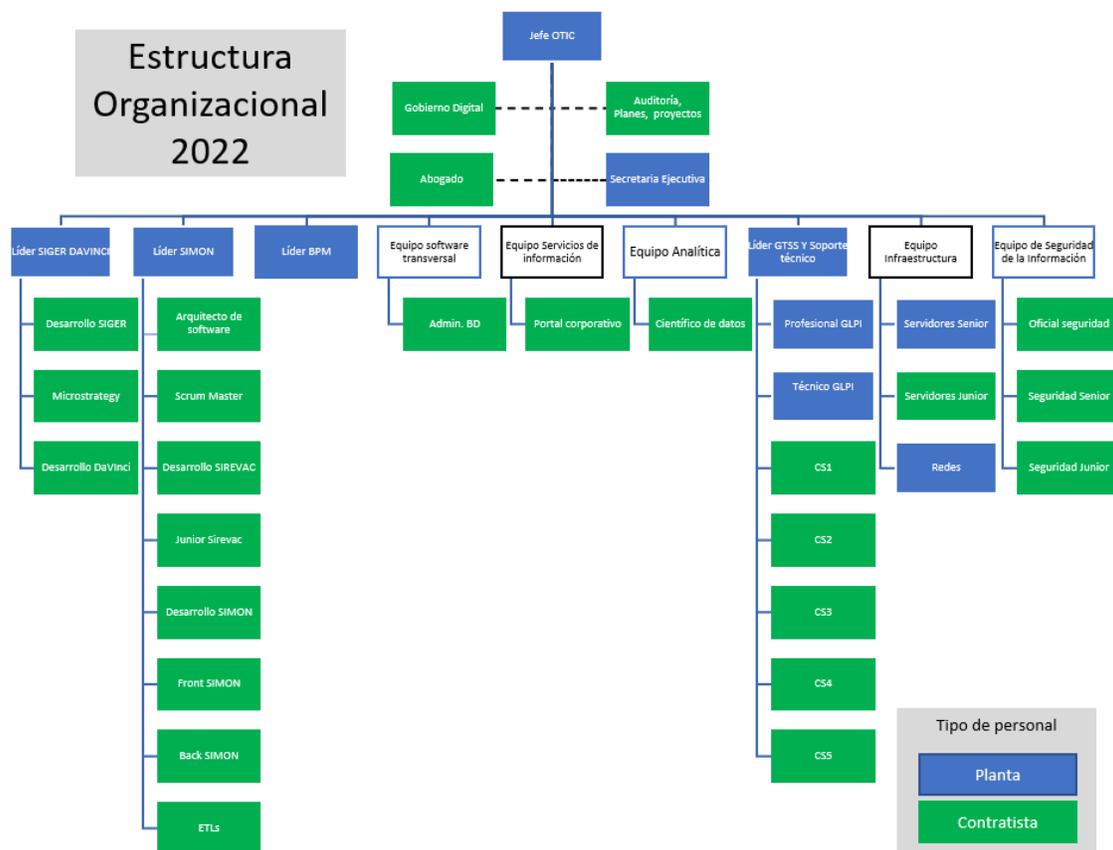


Ilustración 16 Estructura organizacional 2021

7.2 Necesidades de información

Evidentemente la evolución en el uso de la información que dispone la Superintendencia marca un conjunto de necesidades que pueden ser abordadas teniendo en cuenta la evolución organizacional – estructural que requiere para no solo poner en marcha proyectos que realicen estas evoluciones de forma transicional sino, mantenerlos en el tiempo a satisfacción de los grupos de valor. La generación de estadísticas con propósitos de análisis que den cuenta de la gestión que realizan las cajas de compensación en su función de crear valor público, marca sin duda una necesidad preponderante que orienta a la

Superintendencia a abordar buenas prácticas que sean realizadas en la organización por profesionales con las cualificaciones suficientes para tal fin y al tiempo fortalecer las capacidades para el ejercicio de su misionalidad. Es así, que la evolución de sistemas de información como SIMON y SIGER, son sistemas de información que en su comunión dan soporte a la orientación que el cumplimiento normativo exige. No a pesar de ello, y debido a su génesis, aún manifiestan vacíos que las áreas misionales identifican claramente como necesidades en la evolución de estos.

66

Se está llevando a cabo una consultoría en Gobierno y analítica de datos para orientar a la entidad en varios temas relevantes que permitan gestionar y analizar la información de manera correcta utilizando buenas prácticas nacionales e internacionales.

A continuación, se presentan los más relevantes evidenciadas durante el desarrollo de la consultoría adelantada por RENATA, de los cuales algunas aún persisten en el actual proceso de actualización del PETI:

Tabla 8 Necesidades consolidadas en información

Área	Necesidad
Delegada de gestión	Calidad, precisión y oportunidad de la información reportada desde las CCF. Debería ser única e inmodificable, que la excepción sea corregir y no la cotidianidad.
Delegada de proyectos	Mejorar la capacidad de generación de reportes desde GTSS.
Delegada de proyectos	Información interoperable con entidades como la Registraduría y el MEN
Delegada de medidas	Contar con información acerca de las normas y la jurisprudencia interna (normograma).
Secretaría general	Información interoperable con SECOP
Secretaría general	Base de datos para la administración de la información de los contratos y el plan de contrataciones
Oficina Asesora Jurídica	Publicación de conceptos jurídicos y base de datos del conocimiento.
Oficina TIC	Establecer indicadores y actualizar procedimientos del proceso de Gestión de Sistemas de Información que propendan por la Información íntegra, confidencial y disponible

7.3 Alineación de TI con los procesos

Atendiendo la agrupación de procesos establecida en el numeral 3.39 de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión pública, la SSF en el Mapa de Procesos de la Entidad aplica la siguiente clasificación:

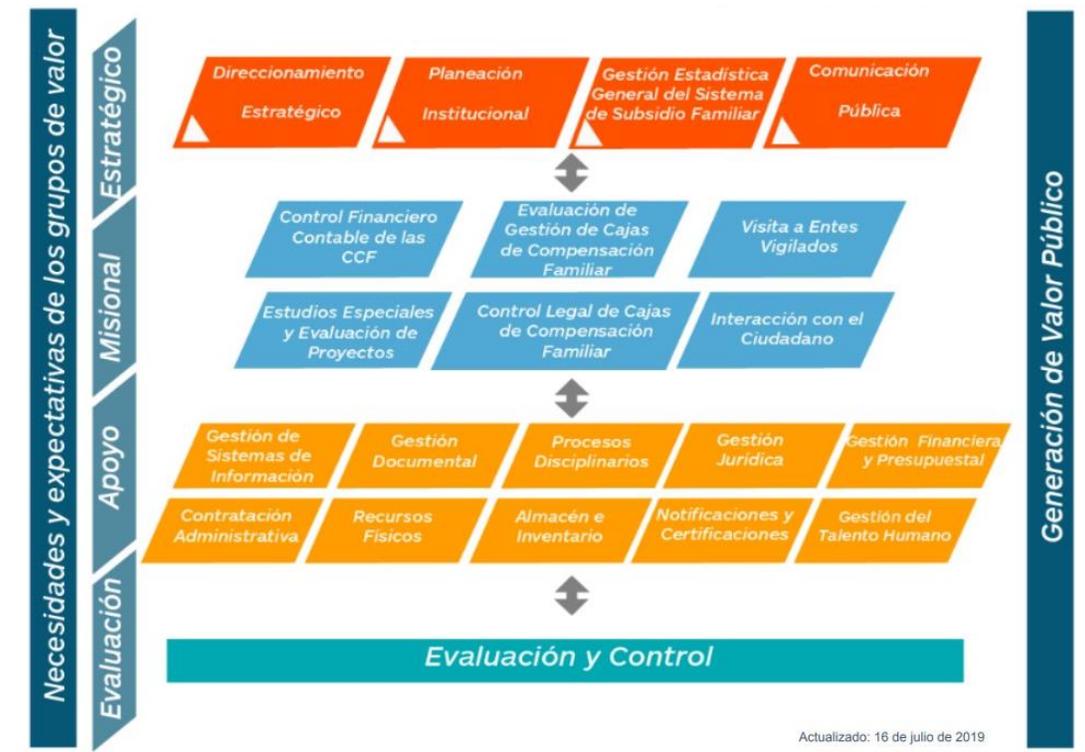


Ilustración 17 Mapa de procesos de la SSF.

Fuente: Superintendencia del Subsidio Familiar.

Las actividades relacionadas con la Oficina de Tecnologías de la Información – OTIC, forman parte, fundamentalmente, del proceso de Gestión de Sistemas de Información.

La siguiente ilustración muestra los servicios institucionales apoyados por la tecnología en la Superintendencia.

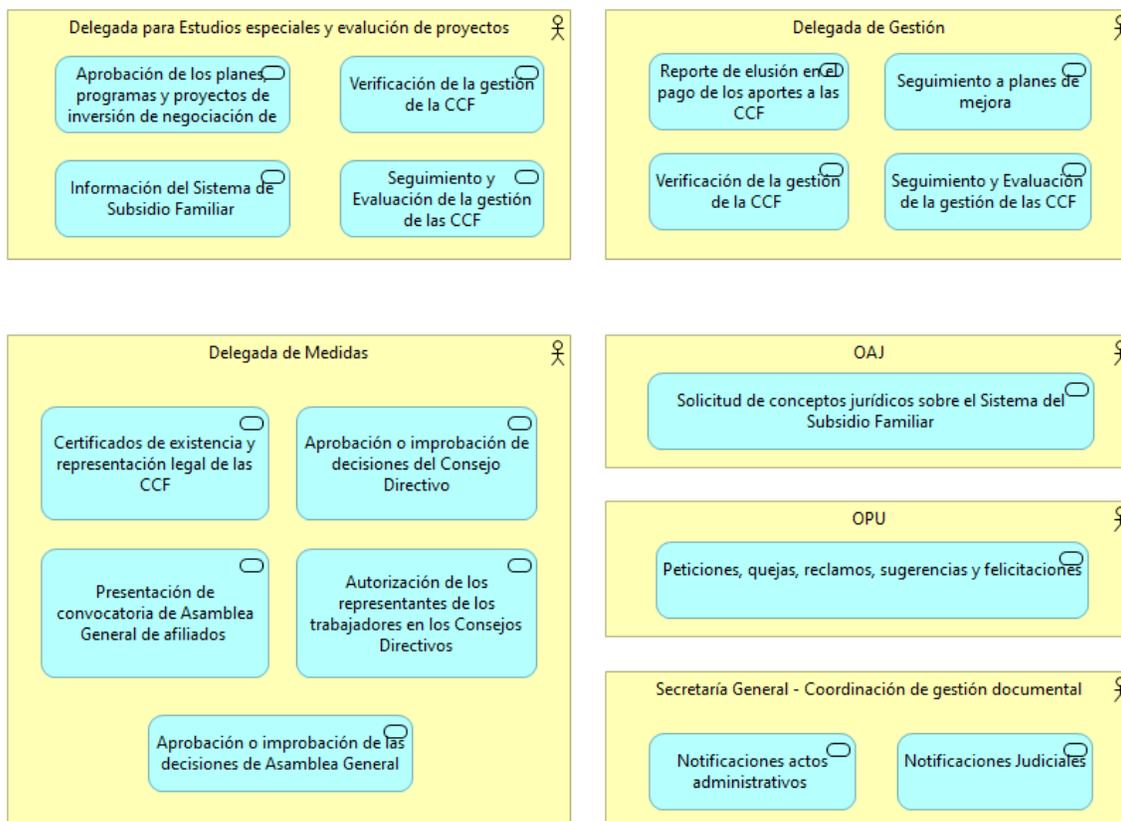


Ilustración 18 Alineación organizacional de la SSF con los Servicios institucionales soportados en TI.

8 Identificación y consolidación de brechas

Respecto a lo colectado en este trabajo como una necesidad/problema, oportunidades y la evaluación de tendencia tecnológicas, se construyó la siguiente matriz consolidada de brechas, la cual servirá de soporte para la definición de la lista de iniciativas candidatas a conformar el portafolio de proyectos de TI. La matriz además es un instrumento que permitirá realizar la priorización de las iniciativas con base a criterios organizacionales (estratégicos y normativos) y posterior definición de etapas.

Para este trabajo se siguió la siguiente metodología:

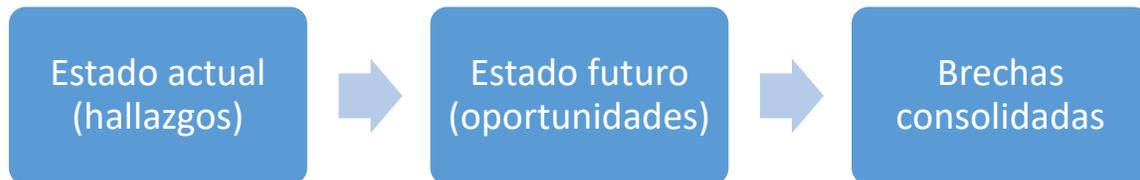


Ilustración 19 Proceso de construcción de la identificación y consolidación de brechas

El insumo fundamental para la identificación y consolidación de brechas es el catálogo de hallazgos, que incluye los problemas o necesidades asociadas al diagnóstico de las capacidades internas y servicios de la Superintendencia del Subsidio Familiar, este se lista a continuación.

Tabla 9 Catálogo de hallazgos

Id	Descripción del hallazgo
H01	Calidad, precisión y oportunidad de la información reportada desde las CCF.
H02	Mejora en la documentación de la estructura de información hacia las CCF.
H03	Las CCF reportan información oficial que es posteriormente corregida que impacta la calidad de los informes de la SuperSubsidio.
H04	Se hace re-procesamiento de información en SIREVAC y pierde consistencia y confianza en la información.
H05	No se posee política de seguridad de información implementada en su totalidad.
H06	Insuficiencia de la capacidad de TI para responder a los cambios normativos con oportunidad.
H07	Los sistemas de información no brindan los reportes que requieren los procesos misionales.

H08	Falta capacitación continua sobre el uso de las herramientas.
H09	Se percibe una baja usabilidad (facilidad de uso) de todas las funcionalidades de eSIGNA e Isolución.
H10	La plataforma GTSS implementa flujos que articulan al interior la Entidad. Por ello, existen necesidades sin solventar de integración con otros sistemas
H11	Se ve una Oficina TIC sin el talento humano suficiente en número, de acuerdo con el alcance de los servicios de TI establecidos.
H12	Falta de un Plan de Continuidad del Negocio (BCP) implementado acorde a las necesidades de los grupos de interés
H13	Se carece de una vista 360° de la información de cada una de las CCF.
H14	Falta una base de datos (normograma) actualizada y de fácil uso y acceso por parte de los funcionarios.
H15	La OTIC no cuenta con un proceso de gestión de requerimientos formalizado que ayude a solucionar oportunamente las necesidades de las áreas. En especial las relacionadas con el cambio normativo de los fondos FOVIS y FOSFEC.
H16	Existen dificultades para la interoperabilidad entre los sistemas de apoyo a la Entidad con los sistemas de la nación.
H17	Falta apoyo y soporte por parte de la OTIC para los sistemas y aplicaciones de apoyo administrativo, como Neón y SICOF y uso en Territorios
H18	Tener mejor documentación sobre las aplicaciones: manuales, capacitaciones.
H19	MyAgente no posee las funcionalidades requeridas para dar soporte al proceso de call center, por ejemplo, disponer de un histórico que permita la evaluación de los agentes.
H20	El chat no permite hacer videollamadas, ni imágenes para intercambiar mejor información con el usuario.

H21	El buzón (Kiosco) no tiene la capacidad de mostrar contenido dirigido a los usuarios que permitan dar a conocer el portafolio de productos/servicios al público.
H22	Falta gobierno y gestión sobre la información de la SSF.
H23	La Oficina de TIC necesita trabajar mancomunadamente con el área jurídica para mantener actualizada la implementación de políticas y reglas en los sistemas de información.
H24	La OAJ asegura que no cuenta con copias de respaldo de seguridad del cobro persuasivo, ni coactivo ni matriz de recaudo.
H25	Módulo de resoluciones de e-Signa no funciona. La versión de la resolución en el expediente difiere con frecuencia lo que queda en el expediente digital contra lo físico.
H26	En la SSF no se ha establecido una diseñado e implementado una estrategia (plan) para el uso y la apropiación de las TI dirigido a los grupos de valor.
H27	No se cuenta con una Arquitectura Empresarial definida
H28	No se ha establecido un proceso para evaluar y mantener la Arquitectura Empresarial
H29	La SSF no posee un Plan de comunicación de la estrategia de TI
H30	Falta realizar la evaluación de la gestión de la estrategia de TI.

H31	No se cuenta con un tablero de indicadores que apoye el gobierno de la gestión de TI.
H32	La SSF carece de un modelo operativo orientado a capacidades.
H33	Se presentan dificultades para monitorear, evaluar y asignar recursos correspondientes a las capacidades de TI.
H34	Falta la implementación de una metodología formal de gestión de proyectos, que involucren TI, que incorpore el uso de lecciones aprendidas y un esquema de gestión de cambios.
H35	No se han definido los indicadores de gestión de los proyectos de TI en términos de tiempo, alcance y costo.
H36	Hasta el momento no se ha establecido una práctica constante de la evaluación de la gestión de TI que fomente la mejora continua del proceso.
H37	No se cuenta con una práctica formal de transferencia de información y conocimiento a la entidad de los proyectos de TI desarrollados.
H38	En la SSF no se ha definido e implementado una Arquitectura de Información.
H39	En lo que tiene que ver con el flujo de información interno (asignación y trazabilidad), se evidenció la necesidad de un sistema de información que corresponda con el ciclo de vida de la gestión documental de los documentos electrónicos y la información de la SSF.

H40	Falta definir el directorio de servicios de componentes de información
H41	No se han publicado los servicios de intercambio de los componentes de información definidos por la superintendencia.
H42	La SuperSubsidio no ha definido la arquitectura de los sistemas de información teniendo en cuenta las relaciones entre ellos y la articulación con los otros dominios del Marco de Referencia.
H43	La OTIC no ha definido, y, por ende, evolucionado las arquitecturas de referencia, que aseguren el diseño de cualquier arquitectura de solución de manera eficiente, homogénea y con calidad.
H44	En la actualidad la SSF no cuenta con una definición una Arquitectura de solución para cada uno de los proyectos de sistemas de información, aplicando las Arquitecturas de referencia definidas.
H45	No se cuenta con una metodología de referencia para el desarrollo de sistemas de información, bien sea que los mismos se desarrollen por los profesionales de la SSF o por terceros.
H46	Falta una figura legal establecida de "obra creada por encargo" para el desarrollo de las aplicaciones, por parte de terceros.
H47	No se ha establecido una guía de estilo y usabilidad para los sistemas de información desarrollados a la medida de la SSF.
H48	No se cuenta con los elementos que habilitan en los sistemas de información las características funcionales y no funcionales, necesarias para la apertura de sus datos, de acuerdo con la normativa del Estado colombiano.

H49	No se han establecido las características funcionales y no funcionales de los sistemas de información, necesarias para interactuar con la Plataforma de Interoperabilidad del Estado colombiano.
H50	Teniendo en cuenta que no ha definido la arquitectura de información de la SSF, no es posible garantizar que los sistemas de información deben funcionar sobre la misma y si soporta los componentes de información allí incluidos.
H51	No se han identificado, definido e implementado estrategias que permitan la integración continua e incremental de los nuevos desarrollos y que apoyen la automatización de las actividades en las diferentes fases del ciclo de vida de los sistemas de información.
H52	No se cuenta con un plan de pruebas durante el ciclo de vida de los sistemas de información.
H53	No se encuentra formalizada la gestión de cambios de los sistemas de información.
H54	No se dispone de una metodología formal que permita establecer una estrategia de mantenimiento de los sistemas de información.
H55	No se ha establecido de manera formal, el enfoque de capacidades de los servicios tecnológicos y su proyección.
H56	De acuerdo con la percepción de las CCF, se requiere una mejora en la velocidad de los servicios disponibles para las Cajas que se encuentran en la sede electrónica de la SSF, en especial en los momentos pico de uso de estos.

H57	Mejorar la disponibilidad de la sede electrónica y de los servicios de carga y visualización de SIREVAC - SIGER
H58	Con el ánimo de ampliar el soporte de los servicios hacia las CCF, éstas solicitan soporte a las aplicaciones 7x24, para una respuesta oportuna a las inquietudes e incidentes que presentan. La entidad evaluará la pertinencia y viabilidad de ello
H59	De acuerdo con la percepción de las CCF no se notifica con oportunidad a los usuarios sobre las fallas y cambios en las aplicaciones a las cuales tienen acceso.
H60	Necesidad de mejorar la documentación a nivel de planes, acciones y seguimiento de la Oficina TIC
H61	Necesidad de mejora infraestructura de TI para el soporte a la misionalidad de la entidad
H62	Dificultades en la gestión con las Cajas de Compensación Familiar
H63	Necesidades en la entrega oportuna de información a las partes interesadas
H64	Se espera que los sistemas de información de la entidad estén optimizados y en funcionamiento para el apoyo transversal a los procesos de la entidad
H65	Se debe mejorar la contratación de la Oficina TIC
H66	Implementar en los servicios relacionados con el sistema de protección al usuario el uso de tecnologías que favorezcan la oportunidad y calidad de la información provista, así como para ampliar el conocimiento de los requerimientos de la ciudadanía a través de canales que optimicen la interacción de este con la Entidad
H67	Necesidad de optimizar los procesos de la entidad para facilitar la Inspección Vigilancia y Control ejercido por la entidad.

A continuación, se enumeran las oportunidades, donde en el campo ID se encuentra el consecutivo de cada oportunidad o iniciativa, el campo siguiente se refiere al dominio del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial de MINTIC, el estado deseado es

Tabla 10 Oportunidades identificadas

ID	Dominio	Nombre	Problema / Necesidad asociada
IN01	Estrategia y Gobierno de TI	Estrategia, Gobierno de TI y Transformación Digital	H6, H11, H32, H33, H34, H35, H37, H60
IN02	Servicios tecnológicos	Infraestructura de TI	H34, H35, H37, H61, H55, H61
IN03	Servicios tecnológicos	Gestión de servicios de TI	H55
IN04	Estrategia y Gobierno de TI	Arquitectura Empresarial (de TI y misional) en la SSF	H27, H28, H29, H38, H40, H41
IN05	Estrategia y Gobierno de TI	Modelo de capacidades de TI	H6, H11, H32, H33
IN06	Información	Aprovechamiento de información	H01, H13, H54, H55, H56, H57, H58, H59
IN07	Sistemas de Información	Soporte a la gestión con las CCF	H09, H13, H25, H62
IN08	Sistemas de Información	Soporte al proceso gestión documental	H09, H25
IN09	Sistemas de Información	Soporte a la gestión con el ciudadano	H10, H63
IN10	Sistemas de Información	Apoyo transversal a los sistemas de información	H64
IN11	Sistemas de Información	Soporte a la contratación	H10, H65
IN12	Sistemas de Información	Soporte al talento humano	H10
IN13	Sistemas de Información	Soporte a la Protección al usuario	H66
IN14	Sistemas de Información	Soporte a proceso cobro persuasivo y co-activo	H07
IN15	Sistemas de Información	Soporte al proceso de gestión en territorio	H17
IN16	Sistemas de Información	Soporte al proceso de defensa	H07

IN17	Sistemas de Información	Soporte administrativo	
IN18	Sistemas de Información	Soporte transversal	H55, H63, H64
IN19	Información	Diagnóstico del estado actual de la seguridad de la información	H05
IN20	Información	Diseño de la seguridad de información	H05
IN21	Información	Implementación de las políticas de seguridad de la información	H05
IN22	Información	Auditoría de seguridad de la información	H05
IN23	Información Sistemas de Información	Continuidad de negocio	H05
IN24	Uso y Apropiación	Capacitación sobre servicios de información y tecnológicos	H08, H26
IN25	Uso y Apropiación	Gestión del cambio	H08
IN26	Uso y Apropiación	Plataforma de e-learning	H8, H26, H55
IN27	Información	Gestión del conocimiento	H37
IN28	Información Sistemas de Información	Integración e Interoperabilidad	H10
IN29	Sistemas de Información	Automatización de procesos	H67
IN30	Sistemas de Información	Implementación de los procedimientos de la Entidad	H67

77

A continuación, se presentan las brechas:

Tabla 11 Brechas identificadas

Id	Brecha	Descripción	Oportunidad asociada
B1	Ausencia parcial de procesos implementados para el aseguramiento de la calidad en la información	Los controles actuales establecidos sobre los sistemas de información tienen como principal motivación el cumplimiento (normativo) y la precisión en los datos. Sin embargo, la ausencia de una política transversal que haga una declaración de alto nivel de los atributos de calidad (continuidad, accesibilidad, seguridad, oportunidad y pertinencia) y los procesos que	IN6

Id	Brecha	Descripción	Oportunidad asociada
		las aseguran, no facilita la implementación de nuevos objetivos sobre los servicios de información ofrecidos.	
B2	Falta de una capacidad analítica para el negocio	Uno de los usos estratégico de las TIC en las organizaciones tiene que ver con habilitar la toma de decisiones estratégicas/operativas a través de información. Para ello, las organizaciones implementan habilidades que les permite procesar la información de una forma que, posteriormente, ayudará a tomar mejores decisiones y a obtener mejores resultados	IN6, IN27
B3	Insuficiencia en información de soporte a la misionalidad	La Entidad no posee de capacidades específicas de TI que entreguen a los usuarios que participan en la realización de investigaciones, herramientas para el cruce de información selectiva ni que apoye la gestión del conocimiento.	IN01, IN06, IN21, IN22, IN23, IN28
B4	Bajo grado de aseguramiento en la calidad y seguridad de la información	A pesar de que la Entidad cuenta con una política alrededor de la seguridad de la información, es necesario fortalecer los esfuerzos actuales en esta materia, debido a que la ausencia de controles evidencia una baja implementación de tal política.	IN19, IN20, IN21, IN22, IN23
B5	Inexistencia de ejercicios de arquitectura empresarial	El diseño organizacional a través de capacidades como la arquitectura empresarial, guía transformaciones de forma oportuna, alienadas a la estrategia y de manera expedita. Una capacidad de arquitectura empresarial, al ser un ciclo de mejora continua, cabe dentro del ciclo PHVA adoptado por el sistema de gestión en la Entidad. Por su parte el Ministerio de las Tecnologías y Comunicaciones (MINTIC) brinda un marco en este sentido para la Entidades que, al ser implementado, habilita la transformación digital en la Entidad acorde a su quehacer y estrategia.	IN04, IN05
B6	Obsolescencia y/o falta de equipos de cómputo y móviles	Para las personas que realizan trabajo de campo en las Cajas de compensación es necesario tecnología móvil que les permita realizar mejor sus actividades.	IN02
B7	Aseguramiento de la gestión de los servicios de TI	La falta de un plan de continuidad del negocio y un establecimiento de modelo operativo por capacidades de TI, no permiten gestionar adecuadamente los servicios de TI de acuerdo con las necesidades del negocio	IN01, IN02, IN05, IN23
B8	Falta de Integración de sistemas de información de soporte	Se evidencia la necesidad por parte de las áreas de la Entidad del diseño y ejecución de proyectos de integración con distintos sistemas	IN28

Id	Brecha	Descripción	Oportunidad asociada
	a la gestión documental.	de información para dar mejor soporte al proceso de gestión documental.	
B9	Ausencia de oportunidad en el mejoramiento funcional a sistemas de información.	La Entidad realiza hoy en día actividades de análisis, documentación y especificación de requerimientos de manera separada por cada sistema de información. Sin embargo, y por distintas razones, la oportunidad en la puesta en marcha de los cambios solicitados por las áreas usuario no es la requerida para dar soporte a necesidades del negocio, en especial en lo que tiene que ver con la gestión documental y de procesos. También es parte la brecha que los requerimientos no se expresen de manera clara; aunque existen diversas técnicas, notaciones y métodos, no son utilizados de forma correcta por su complejidad, llegan a ser incomprensibles para los usuarios, no representan un estándar entre los grupos involucrados en el desarrollo y algunas veces no reflejan la realidad.	IN07, IN08, IN09, IN11, IN12, IN14, IN15, IN16
B10	Carencia de una estrategia para el uso y la apropiación	La Entidad desarrolla planes de capacitación al interior sobre el uso de la tecnología dispuesta a los Usuarios. Sin embargo no se evidenció la realización de acciones para asegurar que los cambios generados por las iniciativas de TI sean implementados de forma ordenada, controlada y sistemática. Tampoco la gestión de los impactos derivados de la implantación de estas iniciativas a través de un Plan de Gestión de Cambio. Finalmente, tampoco se evidenciaron indicadores de impacto del uso y apropiación de las TIC	IN24, IN25, IN26
B11	Debilidades en la automatización de procesos de la entidad	La Entidad ha trabajado en la automatización de procesos a través de la incorporación de actividades dentro de procesos de la entidad, pero requiere de una herramienta que apoye los flujos completos de información.	IN29, IN30

9 Visión estratégica de TI

80

Una vez se ha realizado un análisis de la situación actual desde el enfoque del marco de Referencia de MINTIC, un entendimiento estratégico y una identificación de brechas, se propone la estrategia de TI alineada a lo anterior.

En este capítulo se presenta la visión estratégica de las Tecnologías de la Información que se proyecta para los siguientes cuatro años en la Superintendencia del Subsidio Familiar, de tal manera que se encuentre alineada con la estrategia institucional y sectorial, logrando que la tecnología contribuya a la consecución de los objetivos y metas propuestas para la SuperSubsidio.

9.1 Misión y Visión de TI

La misión de TI es: “Aplicar tecnologías de la información innovadoras a la inspección, vigilancia y control sobre los servicios y recursos del Sistema del Subsidio Familiar, gestionando su desarrollo, uso y apropiación para la entidad y grupos de valor, prestando para ello servicios acordes a sus principios, políticas y necesidades.”

Por su parte la visión de TI durante el cuatrienio es: “En el 2023, ser reconocidos como referente en el sector trabajo por la gestión eficiente y de calidad de servicios digitales y de información orientados a fortalecer el modelo de inspección, vigilancia y control sobre los servicios y recursos del Sistema del Subsidio Familiar.”

9.2 Objetivos y metas estratégicas de TI

Con el fin de alcanzar la visión propuesta para el 2023 se plantearon siete objetivos, los cuales aportan a los cuatro objetivos estratégicos determinados por la SuperSubsidio, y 9 metas que permiten la realización de los objetivos. La siguiente tabla describe los objetivos y metas propuestos para TI.

Tabla 12 Objetivos y metas de TI para el cuatrienio

Objetivos		Metas		
ID Objetivo	Objetivo entidad asociados	Nombre	ID, Meta	Nombre
OETI01	Desarrollar y fortalecer el sistema de inspección, vigilancia y control a través de buenas prácticas y altos estándares de calidad.	Ajustar, implementar y mantener la estrategia y gobierno de TI, en alineación con la institucional.	ME01	Mejorar las capacidades organizacionales de TI, asegurando el adecuado aprovisionamiento del talento humano y los recursos necesarios para ofrecer los servicios de TI e institucionales apoyados con tecnología, de la entidad.
OETI02	Preservar la estabilidad, seguridad y confianza del Sistema del Subsidio Familiar, con una sólida orientación a la atención de usuarios y la participación de la ciudadanía.	Fortalecer la gestión y el aprovechamiento de la información y la consolidación de la estrategia de datos abiertos.	ME04	Fortalecer los ambientes de certificación con destino a las CCF, con el propósito de facilitar la validación de la información reportada, lo mismo que el uso de SIGER para permitir escenarios de información que contribuya a la gestión de las CCF

			ME05	Mejoramiento de sistemas de información orientados al uso de nuevas tecnologías y actualización de funcionalidades.
			ME09	Desarrollar estrategias de difusión y promoción de la información generada por la Entidad, incluidos los datos abiertos, con el fin de que la ciudadanía tenga una mayor comprensión de la inspección, vigilancia y control del Sistema del Subsidio Familiar, así como de los beneficios de uso y aprovechamiento de la información.

OETI03	Desarrollar un modelo de gestión sostenible, efectivo, confiable y medible	Habilitar las capacidades y servicios de tecnología necesarios para impulsar las transformaciones en la SuperSubsidio, así como la eficiencia y transparencia de la Entidad.	ME02	Definir, diseñar e implementar al menos tres (3) capacidades organizacionales en TI, que habiliten los servicios de tecnológicos e institucionales en cuanto a la mejora de índices de transformación digital, eficiencia, participación ciudadana y transparencia del MIPG.
OETI04	Preservar la estabilidad, seguridad y confianza del Sistema del Subsidio Familiar, con una sólida orientación a la atención de usuarios y la participación de la ciudadanía.	Fortalecer la gestión de los servicios tecnológicos (capacidad, continuidad y disponibilidad)	ME06	Evaluar, ajustar e implementar el 100% de la política de seguridad de la información de la Entidad.
OETI05	Preservar la estabilidad, seguridad y confianza del Sistema del Subsidio Familiar, con una sólida orientación a la atención de usuarios y la participación de la ciudadanía.	Gestionar y mantener el sistema de gestión de seguridad de información.	ME06	Evaluar, ajustar e implementar el 100% de la política de seguridad de la información de la Entidad.

OETI06	Desarrollar la gestión del conocimiento y la innovación como transversal y dinamizador de nuestra visión	Fomentar el uso y apropiación de las TIC, la consolidación de cultura y formación digital.	ME07	Desarrollar capacitaciones virtuales de los sistemas de información prioritarios para la Entidad.
			ME08	Apoyar la gestión del conocimiento en la Entidad, diseñando, implementando y evaluando un (1) proceso de gestión del conocimiento de la OAJ
OETI07	Desarrollar un modelo gestión sostenible, efectivo, confiable y medible	Generar sinergias con las entidades involucradas en el Sistema del Subsidio Familiar y con terceros para contribuir a la transformación digital del Estado	ME09	Diseñar, implementar y gobernar la Arquitectura de sistemas de información a partir de principios y políticas aplicables que promuevan el intercambio de información con al menos tres actores.

9.3 Modelo de gestión para los dominios del MRAE

A partir de la evaluación sobre la aplicación del MRAE en la SuperSubsidio (ver secciones 6.1.2 a 6.6 en este documento), a través de la cual se determinó y consolidó la línea base del grado de madurez en todos sus dominios, y el modelo de gestión del TI promovido por el Ministerio de las tecnologías y comunicaciones IT4+ (<https://bit.ly/2VJMJ37>) a través del cual se ofrece a las entidades públicas del país su modelo de gestión, con el que busca que la tecnología contribuya al mejoramiento de la gestión, apoyando los procesos para alcanzar una mayor eficiencia y transparencia en su ejecución, para que facilite la administración y el control de los recursos y para que brinde información objetiva y oportuna para la toma de decisiones en todos los niveles, se analizó, diseñó y modeló el conjunto de actividades relevantes que contribuyen al desarrollo de los objetivos del PETI, con el propósito de inducir mejoras en la gestión de TI y así avanzar en el grado de madurez del MRAE en la SuperSubsidio. A continuación, se muestran los metamodelos para cada uno de los dominios del MRAE:

85

9.3.1 Estrategia de TI

Avanzando hacia una estrategia de TI alineada a la estrategia organizacional, el siguiente modelo de naturaleza cíclica, propone el conjunto de actividades que permitirán la mejora continua del modelo de gestión en TI, basado en las necesidades y proyectos institucionales y su correspondiente involucramiento desde TI para garantizar el valor estratégico de la capacidad y la inversión en tecnología realizada. Dentro de las mejoras al modelo de gestión de TI, se propone realizar la evaluación de capacidades nuevas o a modificar, sus recursos y talento humano necesarias para su realización efectiva. Finalmente, las brechas identificadas para la puesta en marcha de las capacidades, incluyendo sus metas e indicadores, serán insumo para la construcción de:

- Planeación estratégica de gestión de TI
- Portafolio de planes y proyectos
- Portafolio de servicios
- Plan de Continuidad de TI

A continuación, se presenta el modelo:

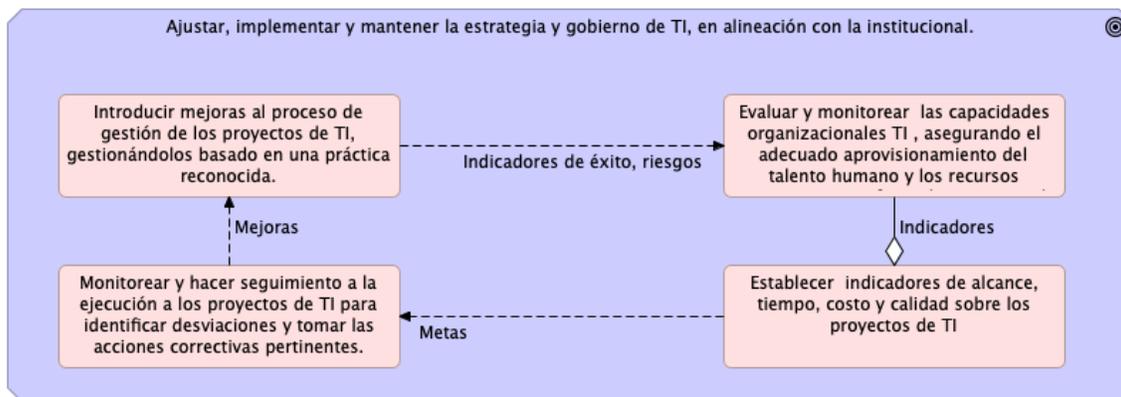


Ilustración 20 Modelo propuesto para dominio estrategia de TI

9.3.2 Gobierno de TI

Estrechamente ligada a las actividades en el modelo de estrategia de TI, en el dominio de gobierno de TI se propone también de naturaleza cíclica en el marco de la mejora continua, el modelo que implementará y gestionará las capacidades y su composición definidas en la estrategia de TI. Para ello, los procesos de TI que implementan el portafolio de servicios serán realizados y monitoreados usando las capacidades definidas. Es importante resaltar que en este modelo además se propone la realización de actividades que permitan monitorear la efectiva implementación de las políticas de seguridad de la información en los servicios prestados desde TI, siendo evaluadas y ajustadas según sea el caso. Este modelo será insumo para mejoras a:

- Estructura de TI y procesos
- Toma de decisiones

- Gestión de relaciones con otras áreas y entidades

A continuación, se presenta el modelo:

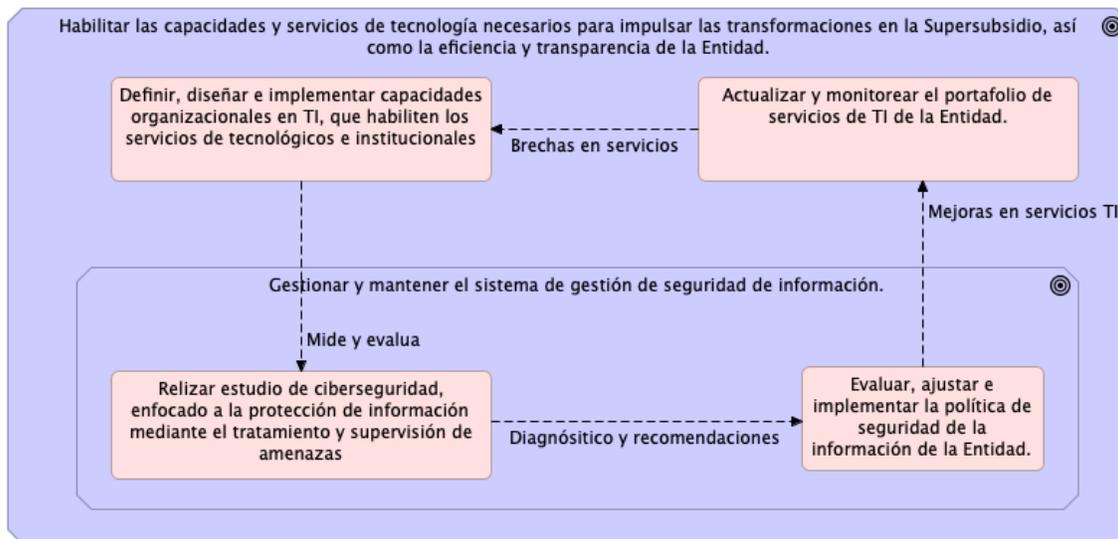


Ilustración 21 Modelo propuesto para dominio gobierno de TI

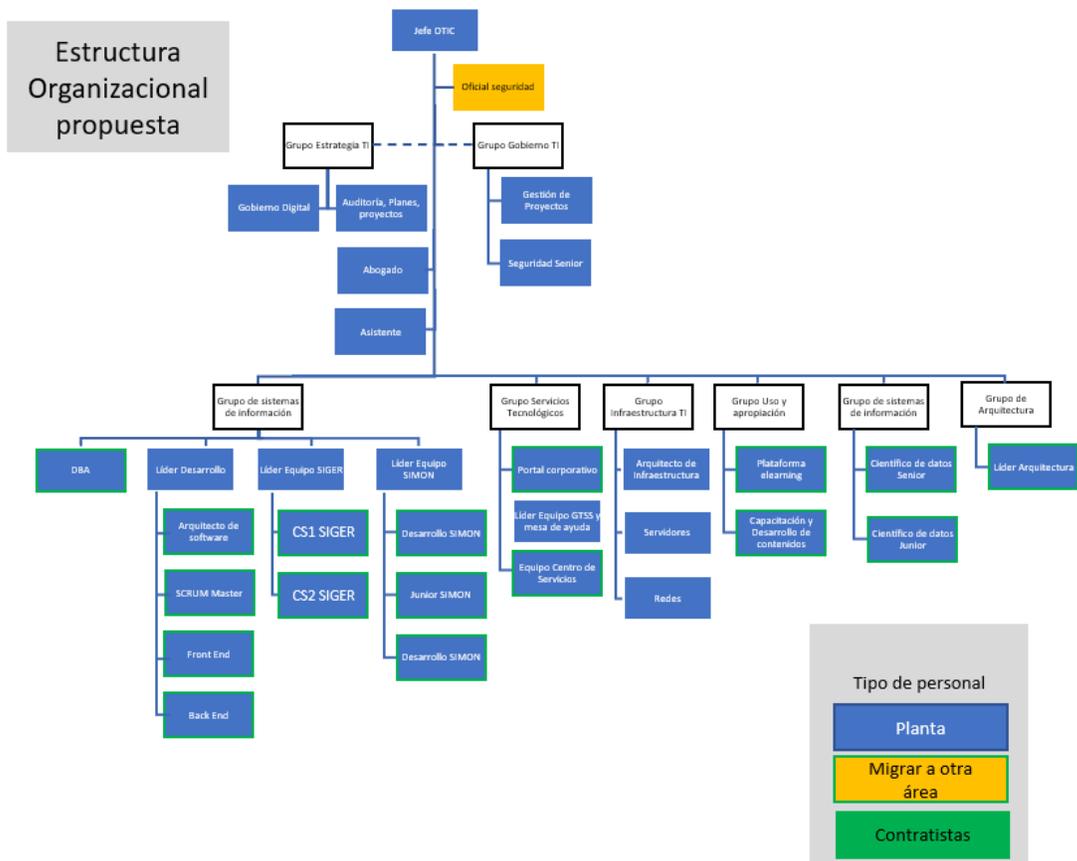


Ilustración 22 Modelo propuesto para estructura organizacional de la Oficina TIC

9.3.3 Gestión de información

Este modelo busca promover esencialmente un mayor grado de uso y aprovechamiento de la información. Este modelo de gestión propone para tal, la realización del diseño de arquitectura de información para el cumplimiento de los lineamientos del MRAE y sus consecuentes implementaciones en los sistemas de información. En especial en este trabajo, se incluye como actividad recurrente (siendo esta actividad ya realizada por la SSF) el fortalecimiento de ambientes de pruebas y certificación orientado a las CCF. Finalmente, en alineación con posibles estrategias en el dominio de uso y apropiación, se propone la realización tanto de

capacitaciones sobre las implementaciones a que dé lugar como la difusión de estas. Este modelo es insumo para mejoras en el diseño de información que implementa características tales como:

89

- Información como bien público
- Información como servicio

A continuación, se presenta el modelo:

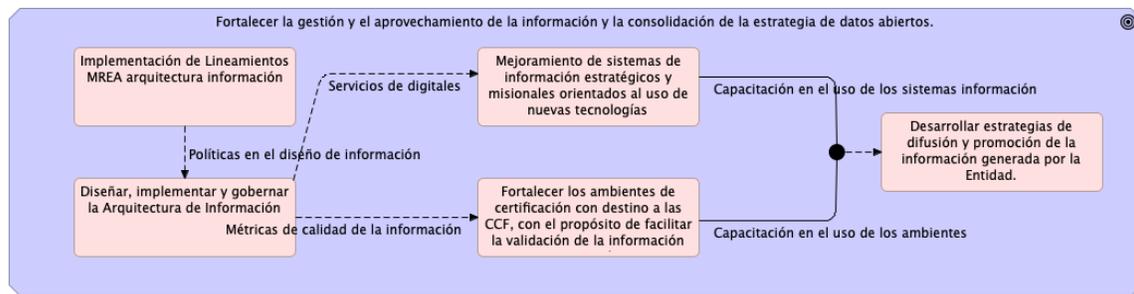


Ilustración 23 Modelo propuesto para dominio información

9.3.4 Sistemas de información

Los requisitos provenientes tanto la implementación de mejoras a los sistemas de información para la implementación de arquitectura de información, como los derivados de cambios normativos y necesidades propias para el ejercicio de las funciones misionales (apoyo a los procesos), son relevantes para la construcción del diseño de arquitectura de los sistemas de información. Este modelo de naturaleza cíclica propone implementar mejoras que favorecerá:

- Implementar mejoras a la arquitectura de sistemas de información
- Implementar mejoras al desarrollo y mantenimiento

A continuación, se presenta el modelo:

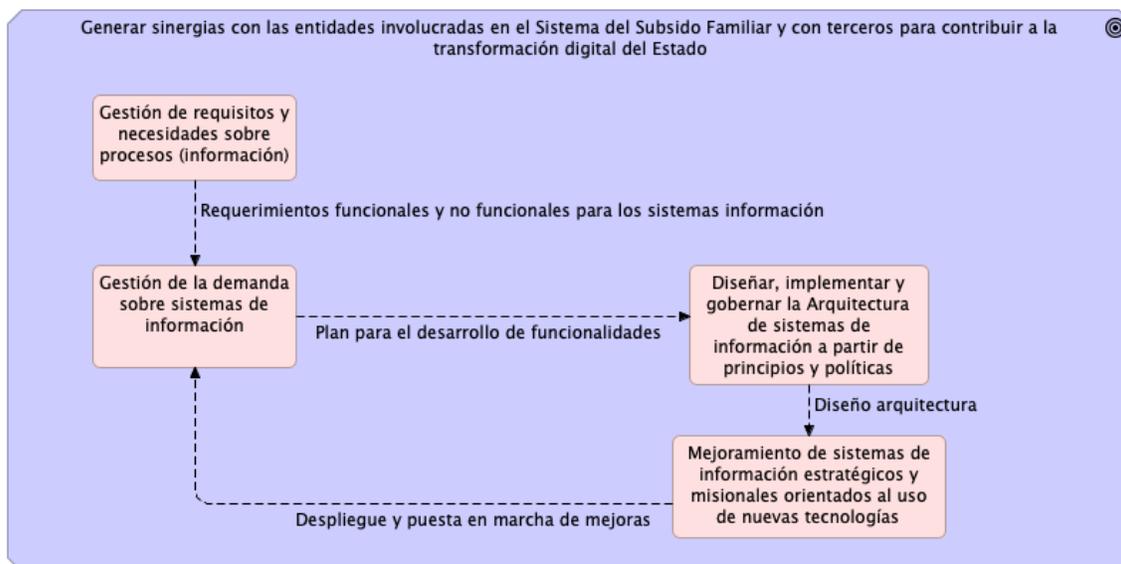


Ilustración 24 Modelo propuesto para dominio sistemas de información

9.3.5 Servicios tecnológicos

Esta propuesta concentra su diseño en la orientación a capacidades en mejora continua para la definición, diseño e implementación de los servicios tecnológicos de la SSF a través de prácticas reconocidas según sea aplicables. Para ello, el modelo parte de las metas establecidas para los servicios de TI (acuerdos de niveles de servicio) con el fin de evaluar la suficiencia de las capacidades actuales en términos de procesos, recursos y talento humano. Teniendo la línea base fruto de la evaluación, se concluyen necesidades que guiarán las mejoras en el diseño de servicios y capacidades con base al marco que dan los lineamientos del MRAE, para el dominio y las necesidades de continuidad y disponibilidad que el ejercicio de la misionalidad requiera. A continuación, se presenta el modelo:

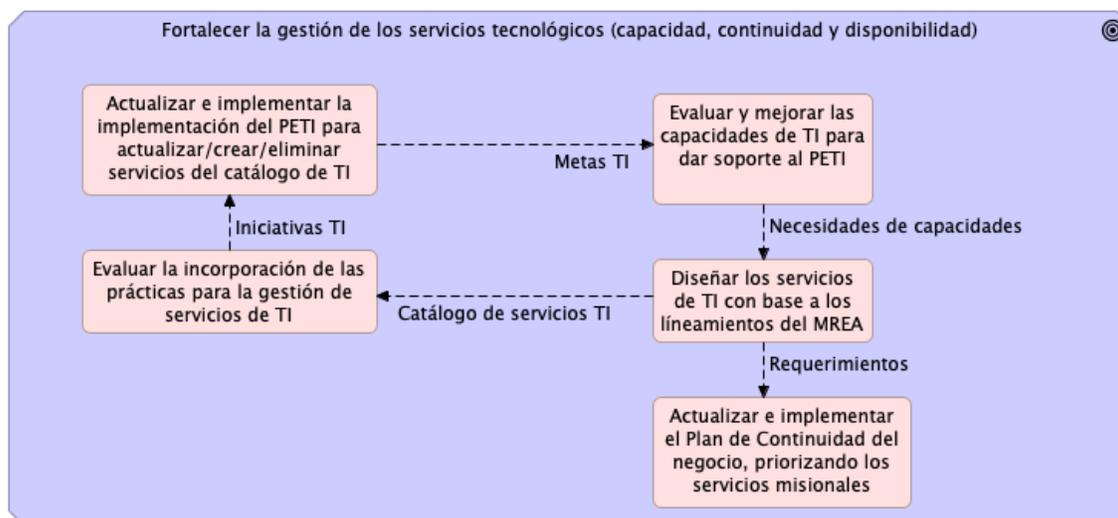


Ilustración 25 Modelo propuesto para dominio servicios tecnológicos

9.3.6 Uso y apropiación

Definir, diseñar, mejorar y mantener una estrategia para el uso y la apropiación de las TIC, apoyándose en un proceso de gestión de conocimiento permitirá una mejora efectiva en el uso y la apropiación de los usuarios finales de los servicios puestos por TI para el beneficio en su gestión. Este modelo parte de las necesidades de formación y de los lineamientos del MRAE en el dominio de uso y apropiación e información para elaborar un plan institucional de formación que haga uso de la gestión del conocimiento que se produce en la SSF y su posterior evaluación de impacto sobre los indicadores del dominio. Este modelo de naturaleza cíclica propone implementar mejoras que favorecerá:

- Capacitación sobre servicios de información y tecnológicos.
- Plan institucional para favorecer la Gestión del conocimiento para el uso y la apropiación de las tecnologías de 4RI, para aumentar las capacidades de los diferentes equipos de trabajo, a través de diferentes modalidades (charlas presenciales o virtuales, cursos, apoyo de expertos, entre otros).

- Propiciar procesos de innovación en el uso de tecnologías de la información como valor agregado a la información disponible hacia la apertura de datos y ambientes de participación ciudadana.

Finalmente, es importante aclarar que un ejercicio de arquitectura empresarial para la implementación del MRAE, complementará este trabajo al incluir la disciplina de arquitectura empresarial como capacidad organizacional, cubriendo dimensiones distintas a las aquí propuestas en el marco del PETI.

10 Modelo de planeación de TI

El contenido encontrado en este capítulo 10, está relacionado con la presentación de las fichas de cada uno de los proyectos identificados para cerrar las brechas descritas previamente en este documento, el mapa de ruta de los próximos cuatro años, el esquema de seguimiento del PETI y el plan de comunicaciones para el PETI.

10.1 Definición de los proyectos del PETI

Los proyectos de este Plan Estratégico de Tecnologías de la Información de la Superintendencia del Subsidio Familiar, pretenden cerrar las brechas identificadas en las fase de construcción del documento, con este objetivo se proponen 30 iniciativas que se encuentran agrupadas en 10 proyectos propuestos.

A continuación, se presentarán las fichas de detalle de cada uno de los proyectos.

Proyecto PTI01 – Mejoras al gobierno y la gestión de TI enfocadas a decisión basada en información

Tabla 13 Proyecto PTI01 – Mejoras al gobierno y la gestión de TI enfocadas a decisión basada en información.

Ficha de Proyecto PTI01	
Nombre	Mejoras al gobierno y la gestión de TI enfocadas a decisión basada en información.
Descripción	Adelantar las mejoras al gobierno y la gestión de TI a través de la implementación de los siguientes componentes e iniciativas.

Ficha de Proyecto PTI01				
Nombre	Mejoras al gobierno y la gestión de TI enfocadas a decisión basada en información.			
	ID Iniciativa	Nombre Iniciativa	Descripción	ID Metas estratégicas
	IN01	Estrategia, Gobierno de TI y Transformación Digital	Desarrollo de las metodologías e instrumentos de gobierno digital del área TIC, Estrategia y Gobierno de TI, Elaboración de la documentación a nivel de planes, acciones y seguimiento a las auditorias del área TIC, Planeación estratégica de la implementación de las tecnologías de la información, arquitectura empresarial y la transformación digital desde la oficina de las tecnologías de la información y las comunicaciones de la Superintendencia del Subsidio Familiar, Adopción e implementación de políticas y lineamientos del dominio de gobierno de tecnologías de la información en desarrollo de la estrategia de gobierno digital para las entidades públicas, Ejercicio de arquitectura empresarial y plan institucional de transformación digital, Gerencia de proyectos con componente de tecnología en servicios de tecnologías de la información, arquitectura empresarial y transformación digital	ME01 ME02
Costo estimado total	Total \$ 825.100.000			
Área líder	Oficina TIC			
Fechas estimadas	Fase I: febrero a diciembre 2020 Fase II: febrero a diciembre 2021 Fase III: enero a diciembre 2022 Fase IV: enero a diciembre 2023			

Proyecto PTI02 – Modernización de la infraestructura de los servicios de TI.

Tabla 14 Proyecto PTI02 – Modernización de la infraestructura de los servicios de TI.

Ficha de Proyecto PTI02	
Nombre	Modernización de la infraestructura de los servicios de TI.
Descripción	Adelantar la modernización de la infraestructura de los servicios de TI a través de la implementación de los siguientes componentes e iniciativas.

Ficha de Proyecto PTI02				
Nombre	Modernización de la infraestructura de los servicios de TI.			
	ID Iniciativa	Nombre Iniciativa	Descripción	ID Metas estratégicas
	IN02	Infraestructura de TI	<p>Desarrollo de procesos de mejora para soluciones informáticas de la Superintendencia del Subsidio Familiar, Adecuación de la infraestructura central de cómputo de la SSF, con el fin de potenciar los sistemas de información de la Superintendencia del Subsidio Familiar, Reconfiguración y ajustes de seguridad de la infraestructura de telecomunicaciones actual y oportunidades de mejora para la arquitectura de red de la Superintendencia del Subsidio Familiar, Mejoramiento de equipos de cómputo</p> <p>Mejoramiento de las salas de audiencia, Mejoramiento en el control de acceso a las instalaciones de la SSF, Habilitación y potencialización en capacidad y desempeño de equipos servidores, Renovación de productos y servicios Microsoft Assurance, Soporte Premier Microsoft para la infraestructura Tecnológica, Alojamiento de infraestructura en modelo de nube Privada - IFX, Mantenimiento y renovación del sistema de comunicaciones telefónico, Orientación en la implementación de políticas y lineamientos del dominio de infraestructura tecnológica y la gestión de capacidad y de disponibilidad de soporte a los servicios de tecnologías de la información</p> <p>Gestión y atención de incidentes de la infraestructura tecnológica de la entidad, Gestión la infraestructura tecnológica de la entidad, dispuesta en nube pública y privada, que respalda los servicios de tecnologías de la información en la entidad, Atención a fallas, configuraciones de equipos, recuperación de información y copias de respaldo, entre otros, a usuario final de la superintendencia del subsidio familiar.</p>	ME02
	IN03	Gestión de servicios de TI	Lineamientos para la gestión de activos y soporte de TI de acuerdo con las capacidades tecnológicas definidas de la SSF	ME02
Costo estimado total	Total \$5.816.944.250			
Área líder	Oficina TIC			
Fechas estimadas	Fase I: agosto a octubre 2020 Fase II: febrero a diciembre 2021 Fase III: mayo a diciembre 2022 Fase IV: enero a diciembre 2023			

Proyecto PTI03 – Diseño organizacional basado en TI (Arquitectura Empresarial)

96

Tabla 15 Proyecto PTI03 – Diseño organizacional basado en TI (Arquitectura Empresarial).

Ficha de Proyecto PTI03				
Nombre	Diseño organizacional basado en TI (Arquitectura Empresarial).			
Descripción	Realizar el diseño organizacional de la SSF a través de la implementación de los siguientes componentes e iniciativas.			
	ID Iniciativa	Nombre Iniciativa	Descripción	ID Metas estratégicas
	IN04	Arquitectura Empresarial (de TI y misional) en la SSF	Diseño, construcción y documentación de los proyectos a cargo de OTIC, conforme con lineamientos de arquitectura empresarial, en desarrollo de la arquitectura objetivo identificada para la Entidad, Desarrollar un ejercicio de Arquitectura Empresarial para la gestión de la información en los procesos misionales, Definición e implementación del modelo de arquitectura de software, en el dominio de sistemas de información, para fortalecer el diseño y desarrollo de software, Arquitectura de información y el desarrollo de lineamientos de arquitectura empresarial aplicables en la entidad, Desarrollo de un ejercicio de arquitectura empresarial como arquitecto líder, Desarrollo de proyectos de arquitectura empresarial en el marco normativo y jurídico aplicable a la entidad, Implementación de proyecto de Arquitectura Empresarial (AE) para la definición de capacidades institucionales en infraestructura y/o sistemas de información, Realizar ejercicios de Arquitectura Empresarial estratégico cuyo alcance sean las capacidades de arquitectura e institucionales.	ME01
IN05	Modelo de capacidades de TI	Identificar, caracterizar e implementar las capacidades de TI (tecnológicas), en el marco del modelo de operación por capacidades, Definir el modelo de mejora continua de la gestión de TI, incluyendo los indicadores pertinentes (CMI) que permitan realizar la evaluación de la gestión	ME01	
Costo estimado total	Total \$1.225.280.000			
Área líder	Oficina TIC, con el concurso de la OAP y las áreas misionales			
Fechas estimadas	Fase I: enero a diciembre 2022 Fase II: enero a diciembre 2023			

Proyecto PTI04 – Mejor uso y aprovechamiento de la información

Tabla 16 Proyecto PTI04 – Mejor uso y aprovechamiento de la información.

97

Ficha de Proyecto PTI04				
Nombre	Mejor uso y aprovechamiento de la información.			
Descripción	Realizar las actividades que permitan realizar un mejor uso y aprovechamiento de la información a través de la implementación de los siguientes componentes e iniciativas.			
	ID Iniciativa	Nombre Iniciativa	Descripción	ID Metas estratégicas
	IN06	Aprovechamiento de información	Diagnóstico y elaboración de procesos y procedimientos, metodologías e instrumentos en analítica de datos.	ME04
Costo estimado total	Total \$661.500.000			
Área líder	Oficina TIC y las áreas misionales			
Fechas estimadas	Fase I: mayo a julio 2020 Fase II: febrero a diciembre 2021 Fase III: enero a diciembre 2022 Fase IV: enero a diciembre 2023			

Proyecto PTI05 – Evolución para modernización de los sistemas de información.

Tabla 17 Proyecto PTI05 – Evolución para modernización de los sistemas de información.

Ficha de Proyecto PTI05				
Nombre	Evolución para modernización de los sistemas de información.			
Descripción	Modernizar los sistemas de información de la Superintendencia del Subsidio Familiar a través de la implementación de los siguientes componentes e iniciativas.			
	ID Iniciativa	Nombre Iniciativa	Descripción	ID Metas estratégicas
	IN07	Soporte a la gestión con las CCF	Optimización y mejora del sistema de información Gerencial SIREVAC/SIMON, Optimización y mejora del sistema de información Gerencial SIGER, Requerimientos SIGER, Herramienta de inteligencia de negocios, Interacción con el usuario, Requerimientos y pruebas de software, Soporte y licenciamiento Microstrategy	ME05

Ficha de Proyecto PTI05				
Nombre	Evolución para modernización de los sistemas de información.			
	IN08	Soporte al proceso gestión documental	Diagnóstico para el sistema de Información GTSS, Soporte para los sistemas de Información, mantenimiento, optimización y mejoramiento a los procedimientos implementados en el sistema - GTSS, construido sobre la plataforma Esigna, Renovación y licenciamiento del Sistema de Gestión Documental GTSS	ME05 98
	IN09	Soporte a la gestión con el ciudadano	Soporte y mantenimiento del Portal Corporativo y la intranet, Administración de la sede electrónica de la Superintendencia, su desarrollo y gestión de la plataforma tecnológica conforme con los lineamientos de MinTIC, Soporte para los sistemas de información, actualización y mantenimiento de la APP para dispositivos móviles	ME05
	IN10	Apoyo transversal a los sistemas de información	Diagnóstico y desarrollo de las aplicaciones, Pruebas de calidad de software de las aplicaciones, Coordinación y seguimiento a los desarrollos de software, con el uso de metodologías para el aprovechamiento de nuevas técnicas y plataformas respecto a los aplicativos misionales de la Entidad, Gestión de los procesos scrum, de productos y desarrollos relacionados con las aplicaciones de la Superintendencia del Subsidio Familiar, Apoyar la gestión de las bases de datos para garantizar disponibilidad, confiabilidad e integridad de la información, así como del mantenimiento y su seguridad, Desarrollo de herramientas de IVC y gestión documental, Desarrollo de ETLs y procedimientos almacenados, administración y mejora a los sistemas de información, Desarrollo de las aplicaciones misionales, mejora a los desarrollos actuales y nuevos proyectos de desarrollo.	ME05
	IN11	Soporte a la contratación	Elaboración de los estudios previos y de mercado, para la contratación de todas las necesidades de la Oficinas TIC	ME05
	IN12	Soporte al talento humano	Sistematizar los procedimientos de Talento Humano,	ME05
	IN13	Soporte a la Protección al usuario	Desarrollo de un nuevo sistema de protección al usuario	ME05
	IN14	Soporte a proceso cobro persuasivo y coactivo	Sistema de información para cobro coactivo y acuerdo de pago, Sistema para alertas para cobro persuasivo y coactivo y de liquidador de intereses y cálculo.	ME05

Ficha de Proyecto PTI05				
Nombre	Evolución para modernización de los sistemas de información.			
	IN15	Soporte al proceso de gestión en territorio	Uso de aplicaciones móviles para uso en "territorio" para la captura de información de visita.	ME05 99
	IN16	Soporte al proceso de defensa	Generar alertas en el proceso de Defensa, especialmente sobre los trámites que se generen con el fin de resolver algún asunto dentro del proceso jurídico.	ME05
	IN17	Soporte administrativo	Mejoramiento del flujo de información (contratos y administrativa) para seguimiento del plan de adquisiciones	ME05
	IN18	Soporte transversal	Licencias de correo electrónico y servicios conexos Office 365, Apoyo a la gestión para la disponibilidad, acceso, uso y apropiación de herramientas de ofimática y componentes tecnológicos en la superintendencia del subsidio familiar	ME05
Costo estimado total	Total \$ 6.125.330.893			
Área líder	Oficina TIC y áreas involucradas			
Fechas estimadas	Fase I: enero a diciembre 2020 Fase II: febrero a diciembre 2021 Fase III: febrero a diciembre 2022 Fase IV: enero a diciembre 2023			

Proyecto PTI06 – Mejoramiento de la seguridad y acceso de la información

Tabla 18 Proyecto PTI06 – Mejoramiento de la seguridad y acceso de la información.

Ficha de Proyecto PTI06				
Nombre	Mejoramiento de la seguridad y acceso de la información.			
Descripción	Realizar las actividades que permitan realizar un mejor uso y aprovechamiento de la información a través de la implementación de los siguientes componentes e iniciativas.			
	ID Iniciativa	Nombre Iniciativa	Descripción	ID Metas estratégicas
	IN19	Diagnóstico del estado actual de la seguridad de la información	Análisis de vulnerabilidades, Ethical Hacking y Diagnóstico y evaluación del SGSPI, dentro del ciclo de mejora continua de los controles implementados en la entidad	ME06
	IN20	Diseño de la seguridad de la información	Planeación, coordinación y administración de los procesos de seguridad informática, Implementación y supervisión del cumplimiento de las políticas de seguridad de la información y de difundir la cultura de seguridad informática a nivel institucional.	ME06

Ficha de Proyecto PTI06				
Nombre	Mejoramiento de la seguridad y acceso de la información.			
	IN21	Implementación de las políticas de seguridad de la información	Ampliación de controles de ISO:27001, correspondiente a la Cuarta Fase del Plan de Gestión de Seguridad de la Información (PGSI), con la implementación, revisión y mejora continua de los existentes, para el fortalecimiento de la Arquitectura Empresarial, Implementación, mantenimiento y mejora continua de la política de seguridad digital y el MSPÍ de la SSF, implementación, actualización y operación de SGSPI de la Entidad respecto al desarrollo de sistemas de información, la gestión de bases de datos y la continuidad del negocio, solución tipo Firewall (software / hardware) que incluye los servicios de implementación, puesta en marcha, administración, soporte y mantenimiento para diferentes niveles de protección, Solución de un (1) Data Base Firewall (DBF), que incluye los servicios de implementación, puesta en marcha, administración, soporte, mantenimiento y licenciamiento, Soporte y evaluación de los sistemas de información de la Entidad, conforme el modelo de seguridad y privacidad de la información de la Entidad, Solución a las vulnerabilidades encontradas en el diagnóstico del estado actual de la seguridad de la información, soporte instalación y mantenimiento de la herramienta ArcSight, Implementación de controles de seguridad de la información para sistemas de información de la SSF, Actualización de librería de Backup con base en las acciones preventivas y correctivas en seguridad de la Información, Apoyo a labores de seguridad relacionadas con la política de código seguro, Apoyo en aplicación del Modelo de seguridad y privacidad de la información de la SSF, Mejora continua del modelo de seguridad y privacidad de la Información, Plan de Remediación de Vulnerabilidades y mejoramiento de la arquitectura de seguridad, Implementación de buenas prácticas de seguridad de la información y la gestión de la arquitectura de seguridad de la información implementada en la entidad	ME06 100
	IN22	Auditoría de seguridad de la información	Auditoría de la norma ISO 27001, Certificación ISO 27001 y evaluación de vulnerabilidades ethical hacking	ME06
	IN23	Continuidad de negocio	Implementación del sistema de gestión de continuidad del negocio y plan de recuperación de desastres (DRP)	ME06
Costo estimado total	Total \$3.727.648.409,37			
Área líder	Oficina TIC			

Ficha de Proyecto PTI06	
Nombre	Mejoramiento de la seguridad y acceso de la información.
Fechas estimadas	Fase I: febrero a diciembre 2020 Fase II: febrero a diciembre 2021 Fase III: febrero a diciembre 2022 Fase IV: enero a diciembre 2023

Proyecto PTI07 – Implementar una estrategia de gestión del cambio, que incluya el uso y la apropiación de la tecnología.

Tabla 19 Proyecto PTI07 – Implementar una estrategia de gestión del cambio, que incluya el uso y la apropiación de la tecnología.

Ficha de Proyecto PTI07				
Nombre	Implementar una estrategia de gestión del cambio, que incluya el uso y la apropiación de la tecnología.			
Descripción	Realizar las actividades que permitan implementar una estrategia de gestión del cambio que incluya el uso y la apropiación de la tecnología a través de la ejecución de los siguientes componentes e iniciativas.			
	ID Iniciativa	Nombre Iniciativa	Descripción	ID Metas estratégicas
	IN24	Capacitación sobre servicios de información y tecnológicos	Diseñar e implementar cursos virtuales sobre las principales funcionalidades de los diferentes sistemas de información	ME07
	IN25	Gestión del cambio	Diseñar e implementar una estrategia de uso y apropiación que incluya la gestión del cambio de la gestión documental.	ME07
IN26	Plataforma de e-learning	soporte y licenciamiento para plataforma e-learning Moodle de la Superintendencia del Subsidio Familiar, Gestión de las plataformas de e-learning y gestor de video y para la publicación de contenido del portal corporativo en la superintendencia del subsidio familiar	ME07	
Costo estimado total	Total \$311.800.000			
Área Líder	Oficina TIC, Secretaría General			
Fechas estimadas	Fase I: abril a diciembre 2020 Fase II: febrero a diciembre 2021 Fase III: febrero a diciembre 2022 Fase IV: enero a diciembre 2023			

Proyecto PTI08 – Mejor gestión del conocimiento

102

Tabla 20 Proyecto PTI08 – Mejor gestión del conocimiento.

Ficha de Iniciativa Inversión PTI08				
Nombre	Mejor gestión del conocimiento.			
Descripción	Realizar las actividades que permitan disponer de una mejor gestión del conocimiento a través de la implementación de los siguientes componentes e iniciativas.			
	ID Iniciativa	Nombre Iniciativa	Descripción	ID Metas estratégicas
	IN27	Gestión del conocimiento	Gestión del conocimiento para el uso y la publicación de conceptos jurídicos, Diseñar e implementar un proceso de gestión del conocimiento jurídico para la entidad.	ME08
Costo estimado total	Total \$ 0			
Área líder	OAJ con el concurso de la Oficina TIC.			
Fecha estimada	Febrero a diciembre 2023			

Proyecto PTI09 – Integración e Interoperabilidad para la estrategia y la gestión

Tabla 21 Proyecto PTI09 – Integración e Interoperabilidad para la estrategia y la gestión.

Ficha de Proyecto PTI09				
Nombre	Integración e Interoperabilidad para la estrategia y la gestión.			
Descripción	Realizar las actividades que permitan disponer de integración e interoperabilidad para la estrategia y la gestión a través de la implementación de los siguientes componentes e iniciativas.			
	ID Iniciativa	Nombre Iniciativa	Descripción	ID Metas estratégicas
	IN28	Integración e Interoperabilidad	Identificar nuevas fuentes de información externa para interoperar con las entidades y desarrollar los protocolos de interoperabilidad para acceder a la información, Desarrollo, actualización, integración e interoperabilidad de módulos de procesamiento para la implementación de servicios y funcionalidades de aplicativos misionales de la Entidad	ME09
Costo estimado total	Total \$ 160.800.000			
Área líder	OTIC y áreas involucradas			

Ficha de Proyecto PTI09	
Nombre	Integración e Interoperabilidad para la estrategia y la gestión.
Fechas estimadas	enero a diciembre 2022 enero a diciembre 2023

Proyecto PTI10 – Mejoramiento en la eficiencia y eficacia de los procesos misionales de la SSF

Tabla 22 Proyecto PTI10 – Mejoramiento en la eficiencia y eficacia de los procesos misionales de la SSF

Ficha de Proyecto PTI10				
Nombre	Mejoramiento en la eficiencia y eficacia de los procesos misionales de la SSF			
Descripción	Optimizar los procedimientos relacionados con los procesos de cara a la Inspección Vigilancia y Control de las Cajas de Compensación Familiar			
	ID Iniciativa	Nombre Iniciativa	Descripción	ID Metas estratégicas
	IN29	Automatización de procesos	Diseño, modelamiento e implementación del Business Process Management	ME01
	IN30	Implementación de los procedimientos de la Entidad	Diseño, modelamiento e implementación del Business Process Management, Implementación de indicadores y tableros de control conforme con el mapa de ruta definido en ejercicios de arquitectura empresarial, Soporte y mantenimiento a sistemas de información de gestión documental y/o de gestión de procesos del negocio	ME01
Costo estimado total	Total: \$1.465.340.000			
Área líder	Oficina Asesora de Planeación y Oficina TIC			
Fechas estimadas	Fase I: julio a diciembre 2021 Fase II: marzo a diciembre 2022 Fase III: enero a noviembre 2023			

La siguiente tabla muestra los diferentes proyectos cómo responden a los objetivos estratégicos organizacionales y de TI.

104

Tabla 23 Contribución de los proyectos propuestos a los objetivos estratégicos de la SSF y de la OTIC.

ID	Proyecto Nombre	ID	Objetivo estratégico institucional Nombre	ID	Objetivo estratégico de TI Nombre
PTI01	Mejoras al gobierno y la gestión de TI enfocadas a decisión basada en información	3	Desarrollar y fortalecer el sistema de inspección, vigilancia y control a través de buenas prácticas y altos estándares de calidad.	OETI01	Ajustar, implementar y mantener la estrategia y gobierno de TI, en alineación con la institucional.
PTI02	Modernización de la infraestructura de los servicios de TI	3	Desarrollar y fortalecer el sistema de inspección, vigilancia y control a través de buenas prácticas y altos estándares de calidad.	OETI01	Ajustar, implementar y mantener la estrategia y gobierno de TI, en alineación con la institucional.
		2	Desarrollar un modelo gestión sostenible, efectivo, confiable y medible	OETI03	Habilitar las capacidades y servicios de tecnología necesarios para impulsar las transformaciones en la SuperSubsidio, así como la eficiencia y transparencia de la Entidad.
		4	Preservar la estabilidad, seguridad y confianza del Sistema del Subsidio Familiar, con una sólida orientación a la atención de usuarios y la participación de la ciudadanía.	OETI04	Fortalecer la gestión de los servicios tecnológicos (capacidad, continuidad y disponibilidad)
PTI03	Diseño organizacional basado en TI (Arquitectura Empresarial)	3	Desarrollar y fortalecer el sistema de inspección, vigilancia y control a través de buenas prácticas y altos estándares de calidad.	OETI01	Ajustar, implementar y mantener la estrategia y gobierno de TI, en alineación con la institucional.
		4	Preservar la estabilidad, seguridad y confianza del Sistema del Subsidio Familiar, con una sólida orientación a la atención de usuarios y la participación de la ciudadanía.	OETI02	Fortalecer la gestión y el aprovechamiento de la información y la consolidación de la estrategia de datos abiertos.
		2	Desarrollar un modelo gestión sostenible, efectivo, confiable y medible	OETI03	Habilitar las capacidades y servicios de tecnología necesarios para impulsar las transformaciones en la SuperSubsidio, así

ID	Proyecto Nombre	ID	Objetivo estratégico institucional Nombre	ID	Objetivo estratégico de TI Nombre
					como la eficiencia y transparencia de la Entidad.
				OETI07	Generar sinergias con las entidades involucradas en el Sistema del Subsidio Familiar y con terceros para contribuir a la transformación digital del Estado
		1	Desarrollar la gestión del conocimiento y la innovación como transversal y dinamizador de nuestra visión	OETI06	Fomentar el uso y apropiación de las TIC, la consolidación de cultura y formación digital.
PTI04	Mejor uso y aprovechamiento de la información	4	Preservar la estabilidad, seguridad y confianza del Sistema del Subsidio Familiar, con una sólida orientación a la atención de usuarios y la participación de la ciudadanía.	OETI02	Fortalecer la gestión y el aprovechamiento de la información y la consolidación de la estrategia de datos abiertos.
PTI05	Evolución para modernización de los sistemas de información	4	Preservar la estabilidad, seguridad y confianza del Sistema del Subsidio Familiar, con una sólida orientación a la atención de usuarios y la participación de la ciudadanía.	OETI02	Fortalecer la gestión y el aprovechamiento de la información y la consolidación de la estrategia de datos abiertos.
PTI06	Mejoramiento de la seguridad y acceso de la información	4	Preservar la estabilidad, seguridad y confianza del Sistema del Subsidio Familiar, con una sólida orientación a la atención de usuarios y la participación de la ciudadanía.	OETI05	Gestionar y mantener el sistema de gestión de seguridad de información.
PTI07	Implementar una estrategia de gestión del cambio, que incluya el uso y la apropiación de la tecnología	1	Desarrollar la gestión del conocimiento y la innovación como transversal y dinamizador de nuestra visión	OETI06	Fomentar el uso y apropiación de las TIC, la consolidación de cultura y formación digital.
PTI08	Mejor gestión del conocimiento	1	Desarrollar la gestión del conocimiento y la innovación como transversal y dinamizador de nuestra visión	OETI06	Fomentar el uso y apropiación de las TIC, la consolidación de cultura y formación digital.
PTI09	Integración e Interoperabilidad para la estrategia y la gestión	4	Preservar la estabilidad, seguridad y confianza del Sistema del Subsidio Familiar, con una sólida orientación a la atención de usuarios y la participación de la ciudadanía.	OETI02	Fortalecer la gestión y el aprovechamiento de la información y la consolidación de la estrategia de datos abiertos.
		2	Desarrollar un modelo gestión sostenible, efectivo, confiable y medible	OETI07	Generar sinergias con las entidades involucradas en el Sistema del Subsidio Familiar y con terceros para contribuir a la transformación digital del Estado

ID	Proyecto Nombre	ID	Objetivo estratégico institucional Nombre	ID	Objetivo estratégico de TI Nombre
PTI10	Optimización continua los procedimientos misionales de la entidad	2	Mejorar la capacidad institucional de la Superintendencia de Subsidio Familiar mediante la optimización de los recursos, el empoderamiento del talento humano, la articulación de los procesos y las tecnologías de la información y las comunicaciones con el fin de lograr una gestión sostenible, ágil, ética y transparente	OETI03	Desarrollar un modelo gestión sostenible, efectivo, confiable y medible Habilitar las capacidades y servicios de tecnología necesarios para impulsar las transformaciones en la SuperSubsidio, así como la eficiencia y transparencia de la Entidad.

10.2 Mapa de ruta

En las siguientes tablas se presenta gráficamente la ejecución de los diez (10) proyectos descritos en el tiempo.

Tabla 24 Mapa de ruta con presupuesto de inversión PETI 2020 – 2023.

10.3 Seguimiento y evaluación del PETI

Con el fin de realizar el seguimiento y la evaluación del PETI se han propuesto 9 indicadores que permiten dar cuenta del avance en los proyectos, de manera individual y consolidada, así como el seguimiento al logro de cada una de las metas y de los objetivos.

108

Tabla 25 Indicadores propuestos para el seguimiento y evaluación del PETI 2020 – 2023.

Indicadores asociados				
META	Nombre	Formula	Medición	Meta
ME01	Mejora en el índice de desempeño institucional (FURAG) en Gobierno Digital y Seguridad Digital	Calificación del índice de desempeño institucional (FURAG) en Gobierno Digital y Seguridad Digital	Anual	3
ME02	Porcentaje de avance en la adquisición o implementación de hardware y software para el mejoramiento de la infraestructura tecnológica y su uso	(Numerador: Número de necesidades de hardware y software gestionadas, adquiridas o implementadas / Denominador: Número de necesidades de hardware y software, identificadas) x 100	Anual	90%
ME03	Porcentaje de avance en el diseño organizacional basado en TI (Arquitectura Empresarial)	(Numerador: Número de actividades ejecutadas del ejercicio de arquitectura empresarial en la entidad / Denominador: Total de actividades planeadas) x 100	Anual	90%
ME04	Porcentaje de avance en el mejor uso y aprovechamiento de la información.	(Numerador: Número de actividades para el mejor uso y aprovechamiento de la información / Denominador: Total de actividades planeadas) x 100	Anual	90%
ME05	Porcentaje de cumplimiento en la atención, evaluación o desarrollo de modificaciones a los	(Numerador: Número de modificaciones atendidas, evaluadas o desarrolladas / Denominador: Número de	Anual	90%

	sistemas de información, de acuerdo con requerimientos	requerimientos recibidos) * 100		
ME06	Porcentaje de implementación del plan de seguridad de la información y tratamiento de riesgos	(Numerador: Número de actividades desarrolladas / Denominador: Número actividades planeadas del plan de seguridad y tratamiento de riesgos de la OTIC) x 100	Anual	90%
ME07	Porcentaje de avance en el uso y la apropiación de la tecnología	(Numerador: Cantidad de actividades a desarrollar / Denominador: número de actividades planeadas) x 100	Anual	90%
ME08	Porcentaje de avance en la gestión del conocimiento	(Numerador: Cantidad de actividades a desarrollar para la gestión del conocimiento/ Denominador: número de actividades planeadas) x 100	Anual	90%
ME09	Porcentaje de avance en la Integración e Interoperabilidad para la estrategia y la gestión	(Numerador: Cantidad de actividades a desarrollar para Integración e Interoperabilidad para la estrategia y la gestión/ Denominador: número de actividades planeadas) x 100	Anual	90%
ME10	Porcentaje de avance en la Optimización continua los procedimientos misionales de la entidad	(Numerador: Cantidad de actividades a desarrollar para Optimización continua los procedimientos misionales de la entidad/ Denominador: número de actividades planeadas) x 100	Anual	90%

Teniendo en cuenta que para el cumplimiento del objetivo se requiere del cumplimiento de cada una de las metas que lo componen se les asignó un porcentaje de contribución con relación al objetivo, porcentaje que se espera se

complete con la ejecución de los proyectos que contribuyen a la meta, tal como se muestra en la siguiente tabla.

10.4 Alineación PETI y Plan de Transformación Digital

Adicionalmente, para lograr una alineación del PETI a los planes de la Entidad, se realiza ajuste a este documento teniendo en cuenta los proyectos del Plan de Transformación Digital así:

PETI	PLAN de TD
PTI 04 - mejor uso y aprovechamiento de la información	PTD01 - Fortalecimiento de la interacción con el ciudadano
PTI 07 - Implementar una estrategia de gestión del cambio, que incluya el uso y la apropiación de la tecnología	PTD03 - Habilidades para la transformación digital
PTI10 - Optimización continua los procedimientos misionales de la entidad	PTD01 - Optimización continua los procedimientos misionales de la entidad

10.5 Plan de comunicaciones del PETI

El propósito del plan de comunicaciones es dar a conocer el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (PETI) de la Superintendencia de Subsidio Familiar.

Este capítulo contiene las estrategias, acciones, mensajes, grupos de interés y lineamientos que le permitirán a la entidad tener una guía para informar a sus públicos sobre el resultado del PETI que incluye las nuevas apuestas sobre el uso de las nuevas tecnologías en la institución que contribuyen al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la SSF.

10.5.1 Objetivo

Dar a conocer el PETI de la Superintendencia de Subsidio Familiar a todos los grupos de interés de la entidad.

111

10.5.2 Objetivos específicos

- Informar al público interno de la SSF sobre los beneficios e implementación del PETI.
- Motivar el uso y apropiación de las TIC para los procesos y servicios de la entidad.
- Reforzar la reputación de la SSF en sus públicos objetivos a partir de las mejoras TIC que facilitarán el acceso a servicios por parte de sus usuarios.

10.5.3 Público objetivo

Interno

- Equipo directivo
- Líderes de procesos
- Empleados (Funcionarios y contratistas)

Externo

- Directores de las Cajas de Compensación Familiar
- Líderes de las oficinas de comunicación de las Cajas de Compensación Familiar
- Usuarios de las Cajas de Compensación Familiar
- Gobierno: Presidencia de la República, Ministerio de Educación Nacional, Ministerio del Trabajo, Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, Ministerio de Salud y Protección Social, Ministerio de Vivienda, Congreso de la República de Colombia, Función Pública, Contaduría

General de la Nación, Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, DANE y Supersalud.

- Entes de Control: Procuraduría General de la Nación y Contraloría General de la República.
- Ciudadanía.

112

10.5.4 Canales

- Microsoft Teams
- Página web

En esos canales se utilizarán los siguientes formatos:

- **Reuniones:** canal de comunicación que convoca a un público objetivo específico para brindar información relevante que necesita de retroalimentación. Se recomienda usarlo para presentar el PETI y los avances del mismo, tanto a la alta Dirección como a todo el público interno.
- **Presentaciones:** es una combinación de texto e imágenes para mostrar datos y resultados. Ideal para presentar productos y proyectos. Muy útil para reuniones y eventos.

10.5.5 Estrategia de comunicación

La estrategia se ejecutará mediante una campaña de comunicación integral dividida en dos fases donde se evidenciará la importancia de la implementación del PETI en la Superintendencia de Subsidio Familiar.

Creemos que reforzar los beneficios, el valor, las nuevas estrategias de TI, el mejoramiento de la gestión tecnológica y el cumplimiento de los objetivos estratégicos a partir del uso de las TIC permitirán que todos los grupos de interés estén en sintonía con los avances tecnológicos de la entidad.

La estrategia hará énfasis en la importancia de ser reconocidos como referente en el sector trabajo por la gestión eficiente y de calidad de servicios digitales y de información orientados a fortalecer el modelo de inspección, vigilancia y control sobre los servicios y recursos del Sistema del Subsidio Familiar.

10.5.5.1 Fase 1

Descripción y posicionamiento: el PETI como hoja de ruta para la transformación digital de la Superintendencia de Subsidio Familiar.

La primera fase de lanzamiento de la campaña de comunicación introducirá el concepto del PETI, misión, visión, objetivos, metas, beneficios y los nuevos proyectos de TI que se llevarán a cabo para el fortalecimiento de la transformación digital en la SSF.

Mensaje clave: el PETI permitirá fortalecer y desarrollar nuevas habilidades, capacidades y servicios tecnológicos como impulso a los procesos de transformación digital en la SSF.

Duración: 1 mes

10.5.5.2 Fase 2

Avances y recordación: la Superintendencia de Subsidio Familiar cada vez más comprometida con la transformación digital para brindar mejores servicios a sus usuarios.

En la segunda fase se informará a todos los grupos de interés sobre los avances e implementación de los proyectos de TI y las metas consignados en el PETI de la Superintendencia de Subsidio Familiar.

Mensaje clave: en la SSF trabajamos para ofrecer servicios digitales y de información con calidad para fortalecer el modelo de inspección, vigilancia y control sobre los servicios y recursos del Sistema del Subsidio Familiar.

Duración: 2 años y seis meses.

10.5.6 Acciones

La siguiente tabla presenta las acciones a efectuar durante la Fase 1 del plan de comunicaciones.

114

Tabla 26 Actividades del plan de comunicaciones Fase 1

Objetivo de comunicación	Mensaje	Grupo de Interés	Canal	Formato	Responsable	Frecuencia
Presentar el impacto del PETI para sus principales públicos objetivos mediante un evento de lanzamiento	Avances TIC como valor agregado de las SuperSubsidio para las Cajas de Compensación Familiar y sus usuarios finales	Equipo directivo, líderes de procesos y empleados	Internet	Publicación del documento PETI en la Sección Planes TIC	Responsable de la Oficina de Comunicaciones	Una vez

Tabla 27 Actividades del plan de comunicaciones Fase 2



Objetivo de comunicación	Mensaje	Grupo de Interés	Canal	Formato	Responsable	Frecuencia
Informar a los grupos de interés sobre los avances e implementación de los proyectos de TI y las metas consignados en el Plan Estratégico de Tecnologías y Comunicaciones de la Superintendencia de Subsidio Familiar mediante campañas de comunicación informativa.	En la SSF trabajamos para ofrecer servicios digitales y de información con calidad para fortalecer el modelo de inspección, vigilancia y control sobre los servicios y recursos del Sistema del Subsidio Familiar.	Equipo directivo, líderes de proceso	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Presentación con los avances de la implementación del PETI en el Comité directivo.	Jefe de la Oficina de TIC	Anual

Anexos

Se presentan como anexos los siguientes documentos

116

1. Hoja de ruta del PETI