



# Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones – PETI

Versión: 3  
Agosto de 2021

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](mailto:ssf@ssf.gov.co)  
Bogotá D.C., Colombia

Control del Documento

<b>Nivel de Seguridad</b>	<i>Confidencial, Uso Interno</i>			
<b>Entidad</b>	Superintendencia de Subsidio Familiar			
<b>Área</b>	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones			
<b>Revisado por</b>	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	<b>Fecha (dd-mm-aa)</b>	30/07/2021	
<b>Versión</b>	<b>Fecha (dd-mm-aa)</b>	<b>Descripción del Cambio</b>	<b>Comentarios</b>	<b>Por</b>
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

## 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.....	37
6.4	Sistemas de información .....	40
6.5	Servicios tecnológicos .....	46
6.6	Uso y apropiación de la tecnología.....	50
6.7	Análisis Servicios Ciudadanos Digitales .....	53
6.8	Seguridad de la información .....	59
7	Entendimiento estratégico .....	63
7.1	Modelo operativo .....	63
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 .....	82
9.1	Misión y Visión de TI .....	82
9.2	Objetivos y metas estratégicas de TI.....	82
9.3	Modelo de gestión para los dominios del MRAE .....	89
9.3.1	Estrategia de TI .....	89
9.3.2	Gobierno de TI.....	90
9.3.3	Gestión de información.....	91
9.3.4	Sistemas de información .....	92

9.3.5	Servicios tecnológicos .....	93
9.3.6	Uso y apropiación .....	94
10	Modelo de planeación de TI .....	96
10.1	Definición de los proyectos del PETI .....	96
10.2	Mapa de ruta .....	117
10.3	Seguimiento y evaluación del PETI .....	119
10.4	Plan de comunicaciones del PETI .....	121
10.4.1	Objetivo .....	121
10.4.2	Objetivos específicos .....	121
10.4.3	Público objetivo .....	121
10.4.4	Canales .....	122
10.4.5	Estrategia de comunicación .....	123
10.4.5.1	Fase 1 .....	124
10.4.5.2	Fase 2 .....	124
10.4.6	Acciones .....	125
Anexos		127

## 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>40</i>
<i>Tabla 5 Necesidades y problemas identificados en sistemas de información .....</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 6 Necesidades y problemas identificado en servicios tecnológicos .....</i>	<i>50</i>
Tabla 7 Necesidades y problemas identificado en uso y apropiación .....	53
Tabla 8 Presupuesto SSF 2020 .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<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>79</i>
<i>Tabla 13 Objetivos y metas de TI para el cuatrienio .....</i>	<i>84</i>
<i>Tabla 14 Proyecto PTI01 – Mejoras al gobierno y la gestión de TI enfocadas a decisión basada en información.....</i>	<i>96</i>
<i>Tabla 15 Proyecto PTI02 – Modernización de la infraestructura de los servicios de TI.....</i>	<i>97</i>
<i>Tabla 16 Proyecto PTI03 – Diseño organizacional basado en TI (Arquitectura Empresarial).....</i>	<i>99</i>
<i>Tabla 17 Proyecto PTI04 – Mejor uso y aprovechamiento de la información....</i>	<i>100</i>
<i>Tabla 18 Proyecto PTI05 – Evolución para modernización de los sistemas de información.....</i>	<i>101</i>
<i>Tabla 19 Proyecto PTI06 – Mejoramiento de la seguridad y acceso de la información.....</i>	<i>107</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>110</i>

<i>Tabla 21 Proyecto PTI08 – Mejor gestión del conocimiento.</i> .....	111
<i>Tabla 22 Proyecto PTI09 – Integración e Interoperabilidad para la estrategia y la gestión.</i> .....	111
<i>Tabla 23 Proyecto PTI10 – Mejoramiento en la eficiencia y eficacia de los procesos misionales de la SSF</i> .....	113
<i>Tabla 24 Contribución de los proyectos propuestos a los objetivos estratégicos de la SSF y de la OTIC.</i> .....	114
<i>Tabla 25 Mapa de ruta con presupuesto de inversión PETI 2020 – 2023.</i> .....	117
<i>Tabla 26 Indicadores propuestos para el seguimiento y evaluación del PETI 2020 – 2023.</i> .....	119
<i>Tabla 27 Actividades del plan de comunicaciones Fase 1</i> .....	125
<i>Tabla 28 Actividades del plan de comunicaciones Fase 2</i> .....	125

## 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> .....	38
<i>Ilustración 5 Evaluación del dominio de Sistemas de Información</i> .....	41
<i>Ilustración 6 Evaluación del dominio de Infraestructura tecnológica</i> .....	47
<i>Ilustración 7 Evaluación del dominio de Uso y apropiación.</i> .....	51
<i>Ilustración 8 Evaluación de interoperabilidad</i> .....	55
<i>Ilustración 9 Evaluación de autenticación electrónica</i> .....	57
<i>Ilustración 10 Evaluación de carpeta ciudadana</i> .....	59
<i>Ilustración 11 Evaluación y planificación de la seguridad de la información</i> .....	60
<i>Ilustración 12 Implementación de la seguridad de la información</i> .....	62
<i>Ilustración 13 Objetivos estratégicos de la SSF.</i> .....	64

<i>Ilustración 14 Organigrama de la SSF</i> .....	65
<i>Ilustración 15 Mapa de procesos de la SSF</i> .....	67
<i>Ilustración 16 Alineación organizacional de la SSF con los Servicios institucionales soportados en TI</i> .....	68
<i>Ilustración 17 Proceso de construcción de la identificación y consolidación de brechas</i> .....	69
<i>Ilustración 18 Modelo propuesto para dominio estrategia de TI</i> .....	90
<i>Ilustración 19 Modelo propuesto para dominio gobierno de TI</i> .....	91
<i>Ilustración 20 Modelo propuesto para dominio información</i> .....	92
<i>Ilustración 21 Modelo propuesto para dominio sistemas de información</i> .....	93
<i>Ilustración 22 Modelo propuesto para dominio servicios tecnológicos</i> .....	94

## 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

En los últimos años 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 el sector 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 receptionar 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 MinTIC<sup>1</sup>.
- Normatividad asociada al Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial (MRAE) de MinTIC<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> 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).

<sup>2</sup> 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/arquiteturati/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 Inter orgánicas, 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.

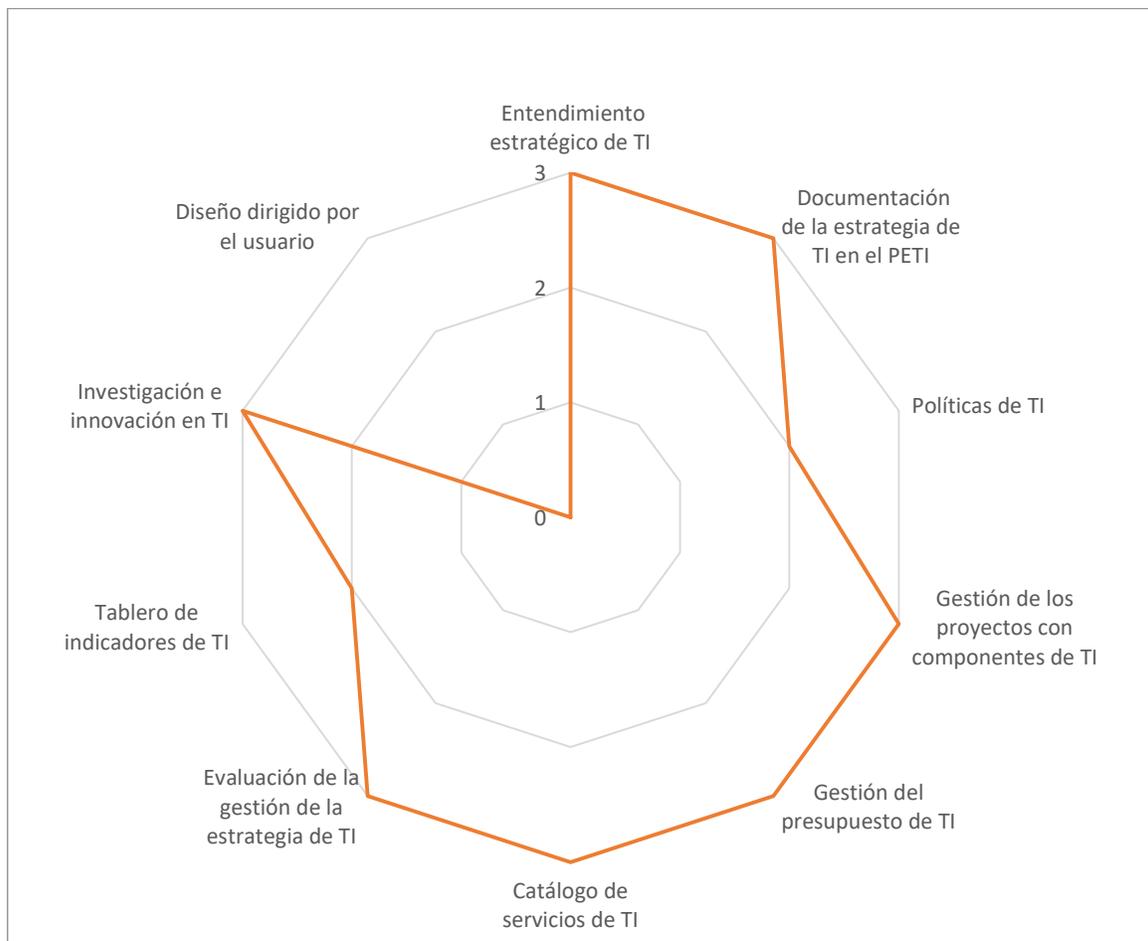
Para el análisis de la implementación de cada uno de los lineamientos y ámbitos del MRAE se han establecido la escala de avance compuesta por tres estados, en la que se establece si el lineamiento: no se tiene (0), está en construcción (1), cumple de forma parcial (2) o cumple de forma satisfactoria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

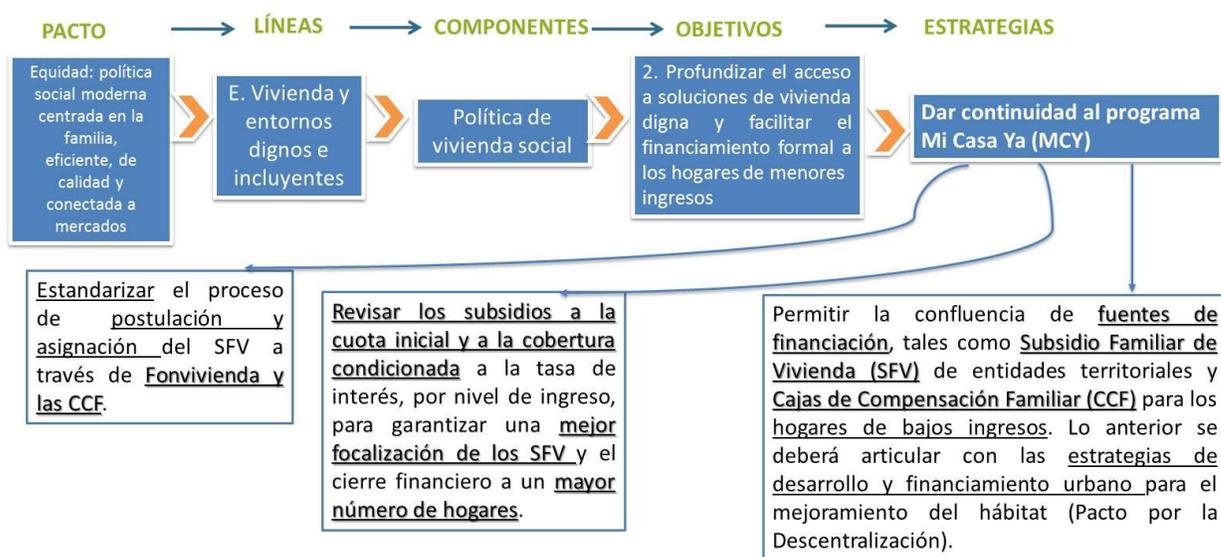
Ha definido su **visión** como:

*“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



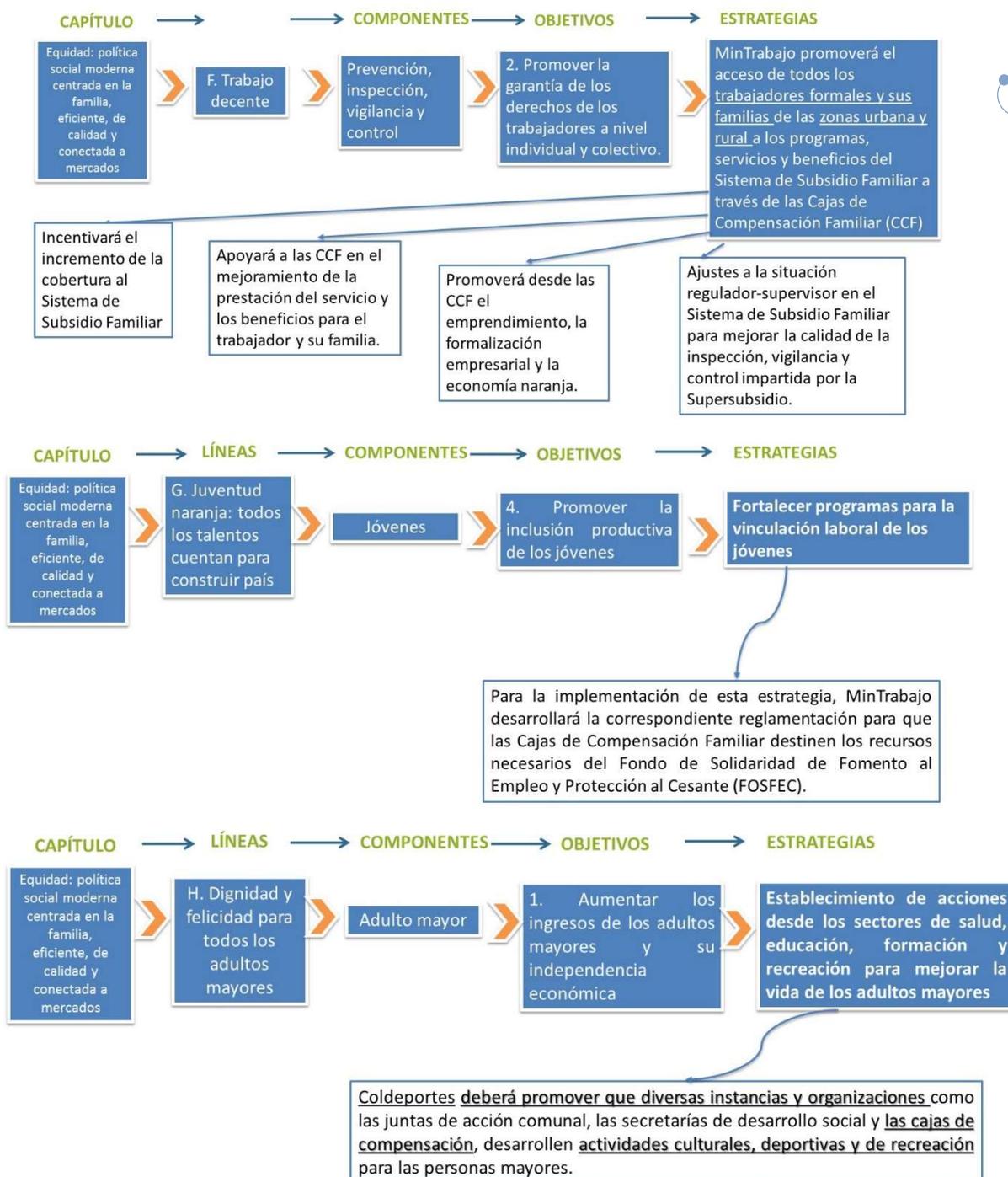


Ilustración 2 Objetivos y estrategias del Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022 que involucran al Sistema del Subsidio Familiar.

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 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 9 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.

27

Para la vigencia 2020 ha avanzado en la actualización de las políticas relacionadas con la seguridad de la información.

#### 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 Procedimiento gestión de la demanda y las relaciones con el negocio, PR-GSI-024 gestión de solicitudes y requerimientos.

#### 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.

Falta 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 2020 y otro más dentro de la construcción del Plan de Transformación Digital 2021-2022. Dichos ejercicios se encuentran relacionadas 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
<b>No se ha definido claramente las capacidades de TI para responder a los cambios normativos con oportunidad.</b>	Medio	Necesidad
<b>Se ve una Oficina TIC sin la cantidad de talento humano suficiente para cumplir con las funciones adelantadas.</b>	Alto	Necesidad
<b>No se cuenta con una Arquitectura Empresarial definida</b>	Medio	Necesidad

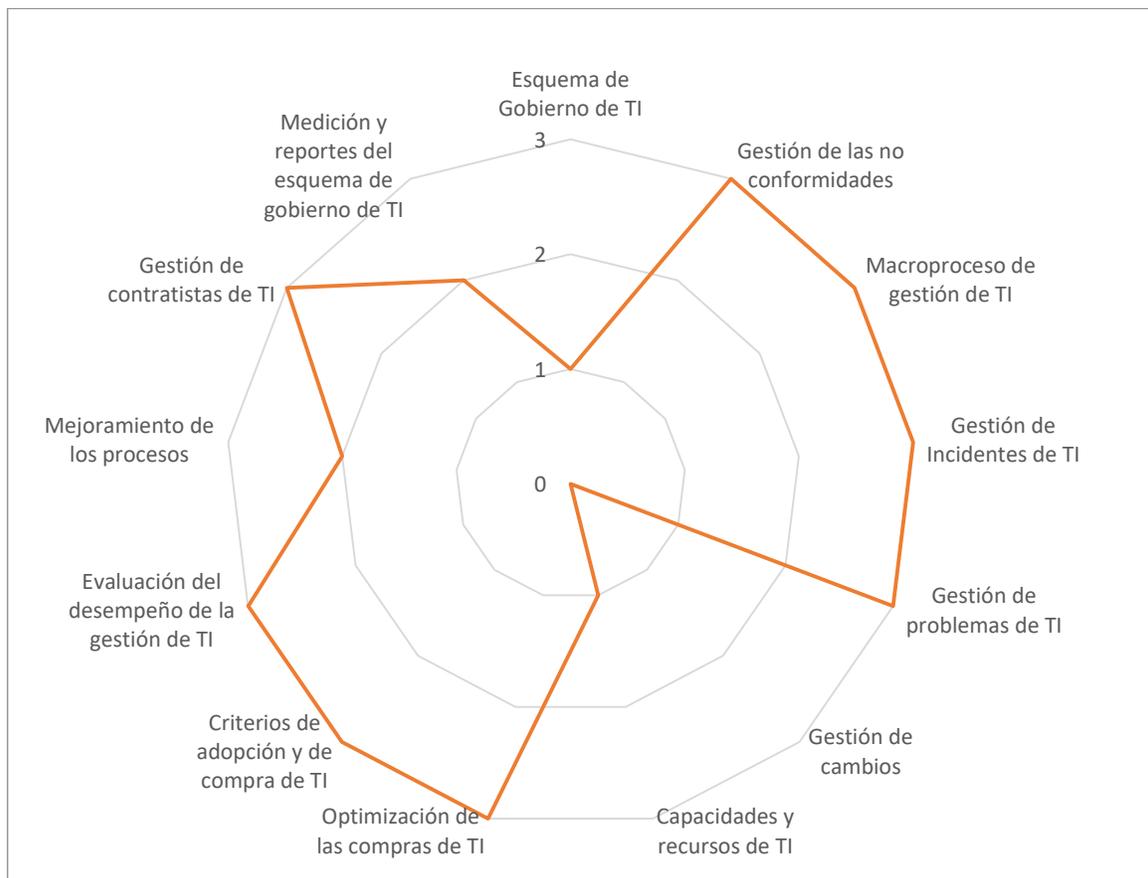
## 6.2 Gobierno de TI

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

Durante la vigencia 2020, las no conformidades de control interno se trabajaron 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.

Para esta vigencia se trabaja en las oportunidades de mejora del informe final que implican la actualización de los procedimientos del proceso de gestión de sistemas de información.

### 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 procedimiento gestión de solicitudes de servicio e incidentes que se encarga de atender a los usuarios interno y externos en un punto único de servicio.

Para el tercer nivel, el procedimiento de gestión de incidentes de seguridad informática se encuentra en construcción.

#### 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 requiere dimensionar la capacidad de la infraestructura actual para poder evaluar su desempeño con respecto a los servicios de TI y ANS relacionados. Este tema 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.

34

#### 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.

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.

35

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

De acuerdo con lo explicado anteriormente, durante la vigencia 2020 se realizó la auditoría interna cuyo objetivo era: “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 ella, se establecieron oportunidades de mejora relacionadas con mejoras a los procedimientos, para lo cual se definió un plan de mejoramiento, que se ejecutará y terminará durante esta vigencia.

#### 6.2.12 Gestión de contratistas de TI

La Oficina TIC, a través de su procedimiento de gestión de proyectos de TI que se encuentra en proceso de actualización, se encarga de Planificar, controlar y ejecutar adecuadamente todas las actividades necesarias para la gestión de

proyectos de TI, asegurando que este se realice de la forma más eficiente, siguiendo un procedimiento estándar.

Este procedimiento está alineado con los lineamientos de PMI y los de Gobierno Digital.

Adicionalmente, 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.

### 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*

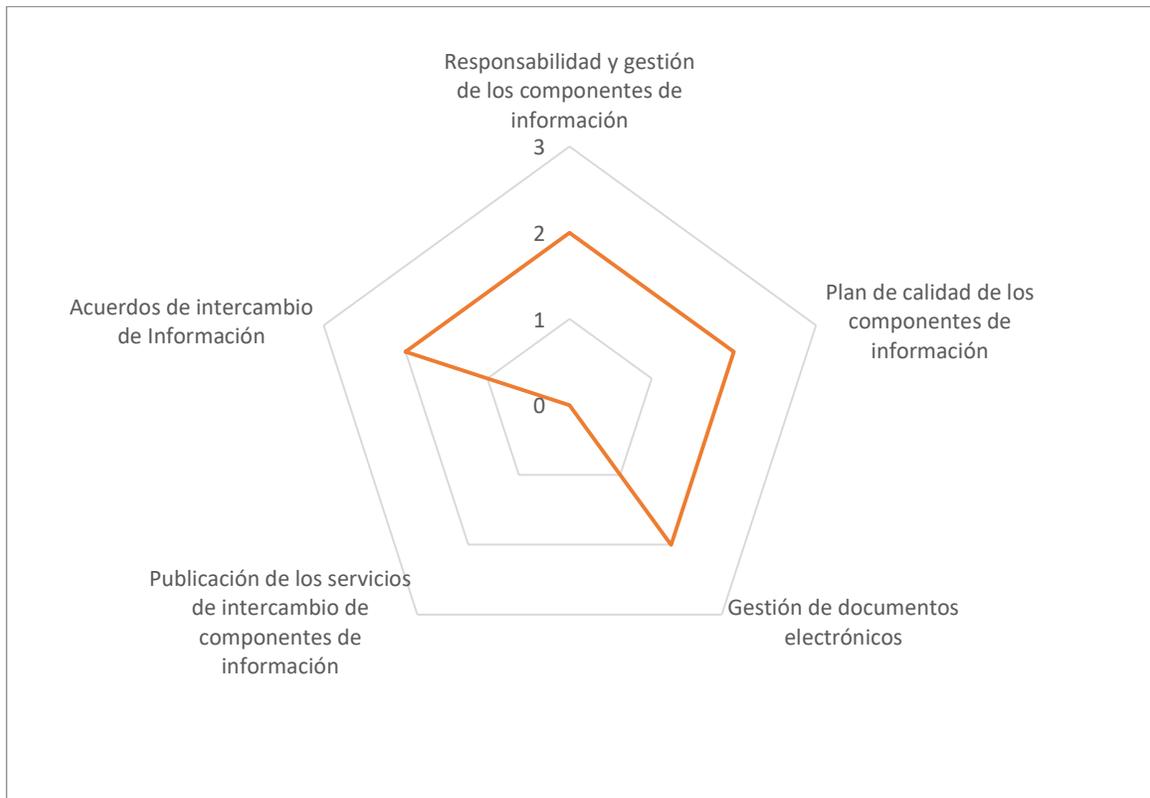
Descripción	Impacto	Problema / Necesidad
Se hace necesario mejorar la efectividad de los controles establecidos en el marco de la política de seguridad de información establecida en la SSF	Alto	Necesidad
Falta de un Plan de Continuidad del Negocio (BCP) implementado acorde a las necesidades de los grupos 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

Descripción	Impacto	Problema / 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 de subsidios 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.

39

### 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 cero papel.

se encuentra en proceso de implementación del sistema de documentos electrónicos para 2021.

### 6.3.4 Publicación de los servicios de intercambio de componentes de información

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*

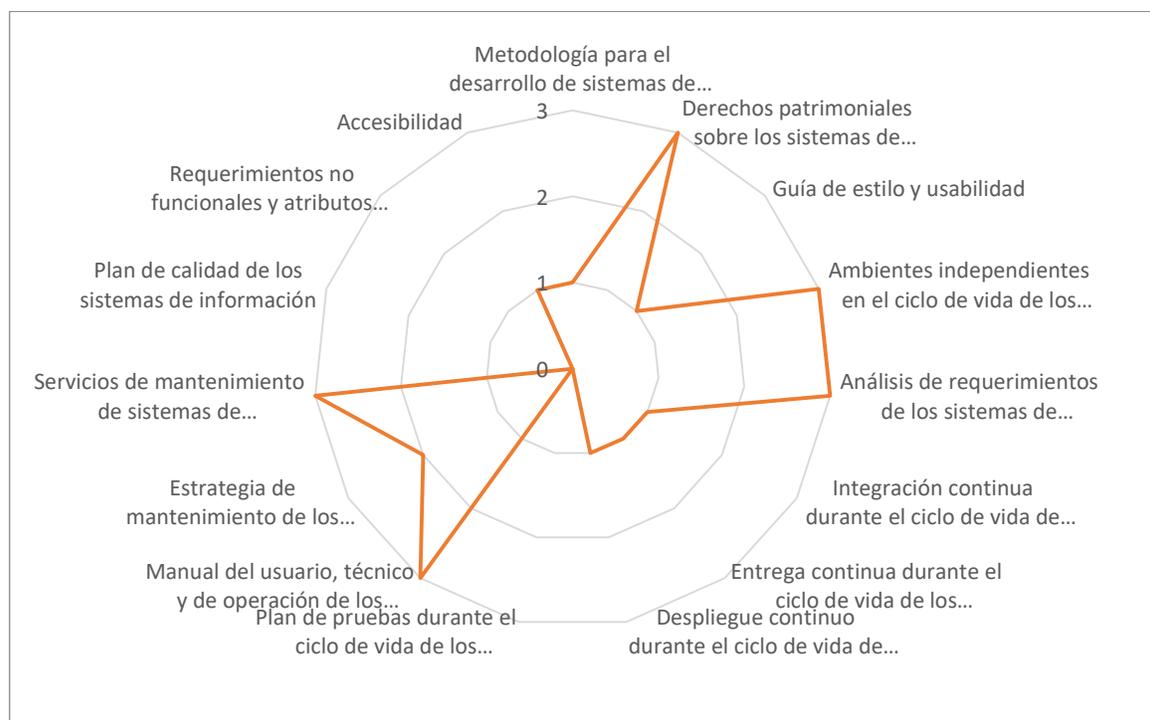
Descripción	Impacto	Problema/Necesidad
Los usuarios de la SSF tienen dificultades en el uso de herramientas para tener acceso a la información, en los formatos adecuados para su análisis.	Medio	Necesidad
Falta una base de datos (normograma) actualizada y de fácil uso y acceso por parte de los funcionarios.	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 6 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

Dentro de los documentos que se encuentran aún en desarrollo para la vigencia 2020 en el proceso de Gestión de Sistemas de Información de la Superintendencia del subsidio Familiar, se encuentra la Guía de Desarrollo, donde se involucran las buenas prácticas y los lineamientos del Gobierno Nacional respecto al diseño de sistemas de Información.

42

#### 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

Así como en el lineamiento 6.4.1, dentro de los documentos que se encuentran en desarrollo en la oficina TIC de la superintendencia del Subsidio Familiar, se encuentra la Guía de Desarrollo, donde se involucran las buenas prácticas de MinTIC, incluida allí la guía de estilo y usabilidad.

#### 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 desarrolladas in house. (Sirevac, Siger, Davinci).

#### 6.4.5 Análisis de requerimientos de los sistemas de información

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

- Gestión de desarrollo de software
- Gestión de la demanda y las relaciones con el negocio
- Gestión de solicitudes y requerimientos

43

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, sin embargo, dentro de la Oficina TIC se encuentra en desarrollo la segunda versión del aplicativo Sirevac, el cual si tiene contemplado implementar procesos de integración y despliegue continuos (Devops).

#### 6.4.7 Entrega continua durante el ciclo de vida de los sistemas de información

Actualmente los procesos de despliegue no están automatizados con integración continua, sin embargo, dentro de la Oficina TIC se tiene en proceso la segunda versión del aplicativo Sirevac, el cual si tiene contemplado implementar procesos de integración y despliegue continuos (Devops).

#### 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, sin embargo, dentro de la Oficina TIC se tiene en proceso la segunda versión del aplicativo Sirevac, el cual si tiene contemplado implementar procesos de integración y despliegue continuos (Devops).

44

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

Para la vigencia 2020, aunque se realizan pruebas a los desarrollos de la entidad, no se implementó un plan de pruebas en ninguno de 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 cuenta con un repositorio centralizado para el código fuente de las aplicaciones y con su documentación funcional y técnica.

#### 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.

#### 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.

45

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 2020, 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

Este ítem se encuentra en desarrollo por parte de la oficina TIC para ser implementado en el 2021.

*Tabla 5 Necesidades y problemas identificados en sistemas de información*

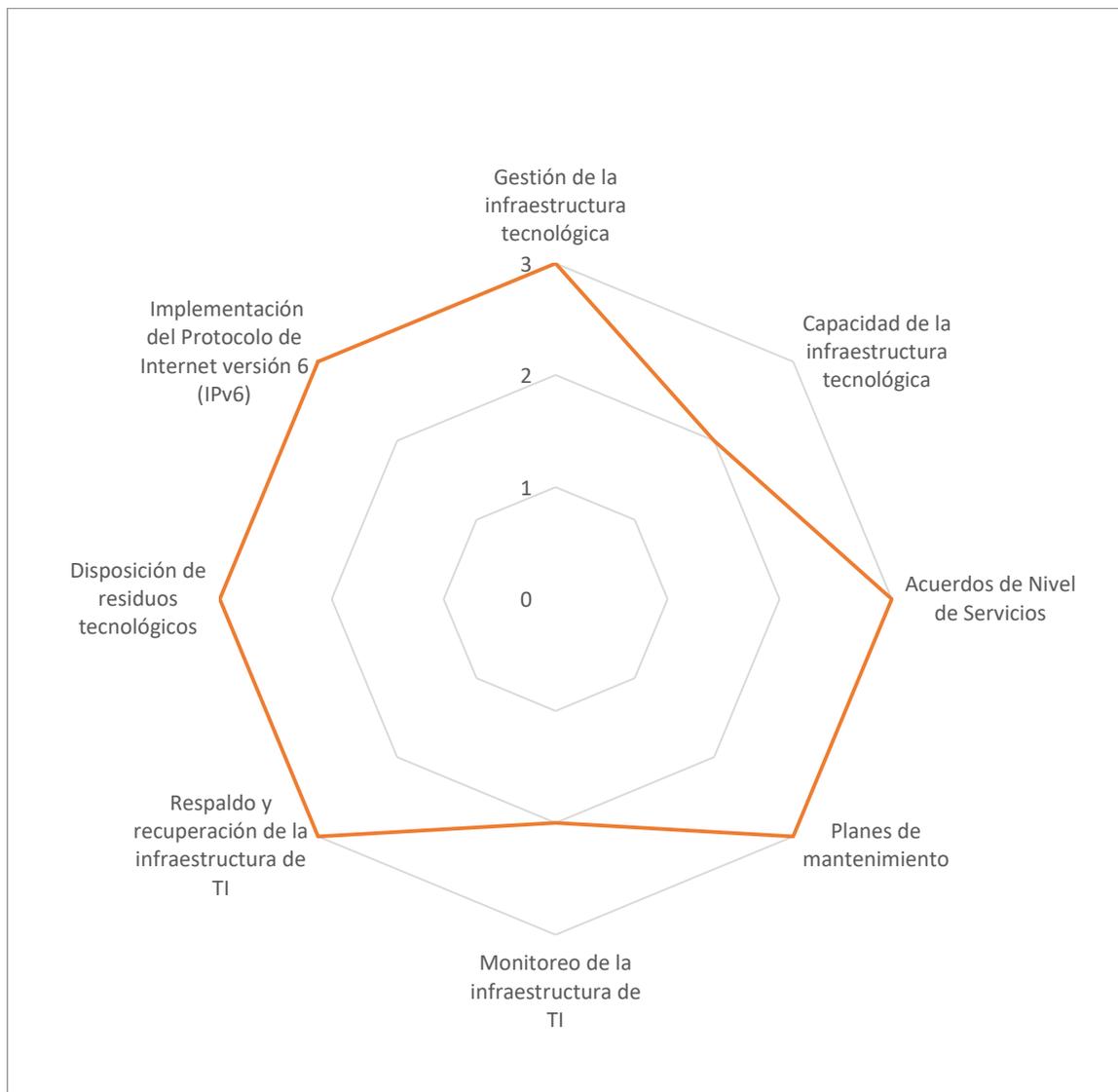
Descripción	Impacto	Problema / Necesidad
No se ha establecido una guía de estilo y usabilidad para los sistemas de información desarrollados a la medida de la SSF.	Bajo	Problema

Descripción	Impacto	Problema / Necesidad
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 sistema 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

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

48

### 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.

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.

49

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

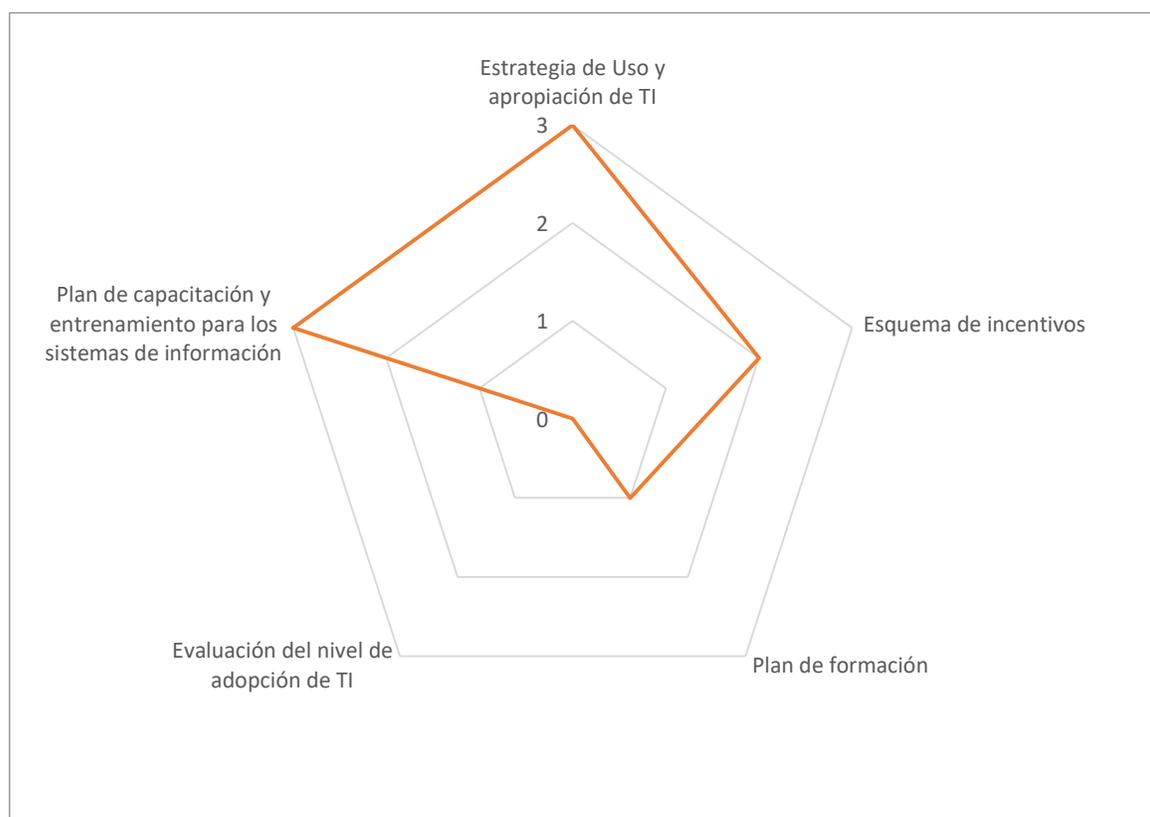
## 6.6 Uso y apropiación de la tecnología

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 la vigencia 2020, el documento de Acceso, uso y apropiación de TI, que tiene como objetivo Establecer un conjunto de actividades que propendan por el acceso, uso y la apropiación de las tecnologías de la información para los servidores públicos 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.

#### 6.6.2 Esquema de incentivos

La entidad, de la mano con la iniciativa de cursos virtuales de TI, cuenta con incentivos para quienes finalicen los 3 cursos ofrecidos, sin embargo, 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 2020, no se logró incorporar la estrategia de uso y apropiación de TI en el Plan Institucional de Capacitación, sino como una actividad relacionada con ofimática. En este momento la entidad se encuentra en la construcción del Plan de Transformación Digital, dentro del cual se pretende dejar un proyecto

dentro de la hoja de ruta para garantizar que tanto las actividades como los recursos estén garantizados.

#### 6.6.4 Evaluación del nivel de adopción de TI

En este momento no se cuenta con indicadores de Uso y Apropiación para evaluar el nivel de adopción de la tecnología y la satisfacción en su uso.

#### 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 2 cursos relacionados con sistemas de información: GLPI (Mesa de ayuda) y Sirevac (Sistema misional)

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.

54

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

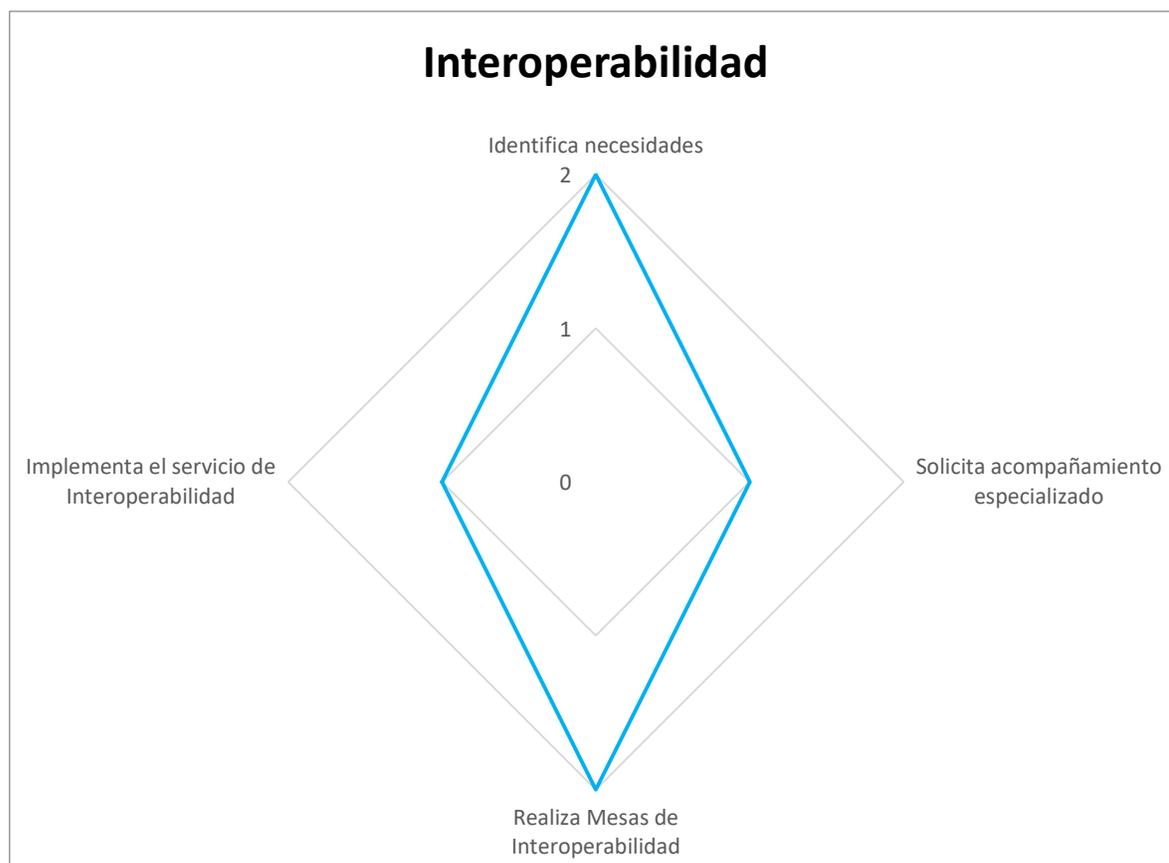
La observación general es que la entidad ha realizado avances en los tres servicios base, sin embargo, esos esfuerzos no cumplen con la estandarización propuesta por la iniciativa de Servicios ciudadanos Digitales. Así mismo la implementación de dichos servicios base debe comprometerse con la optimización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

#### 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.

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.

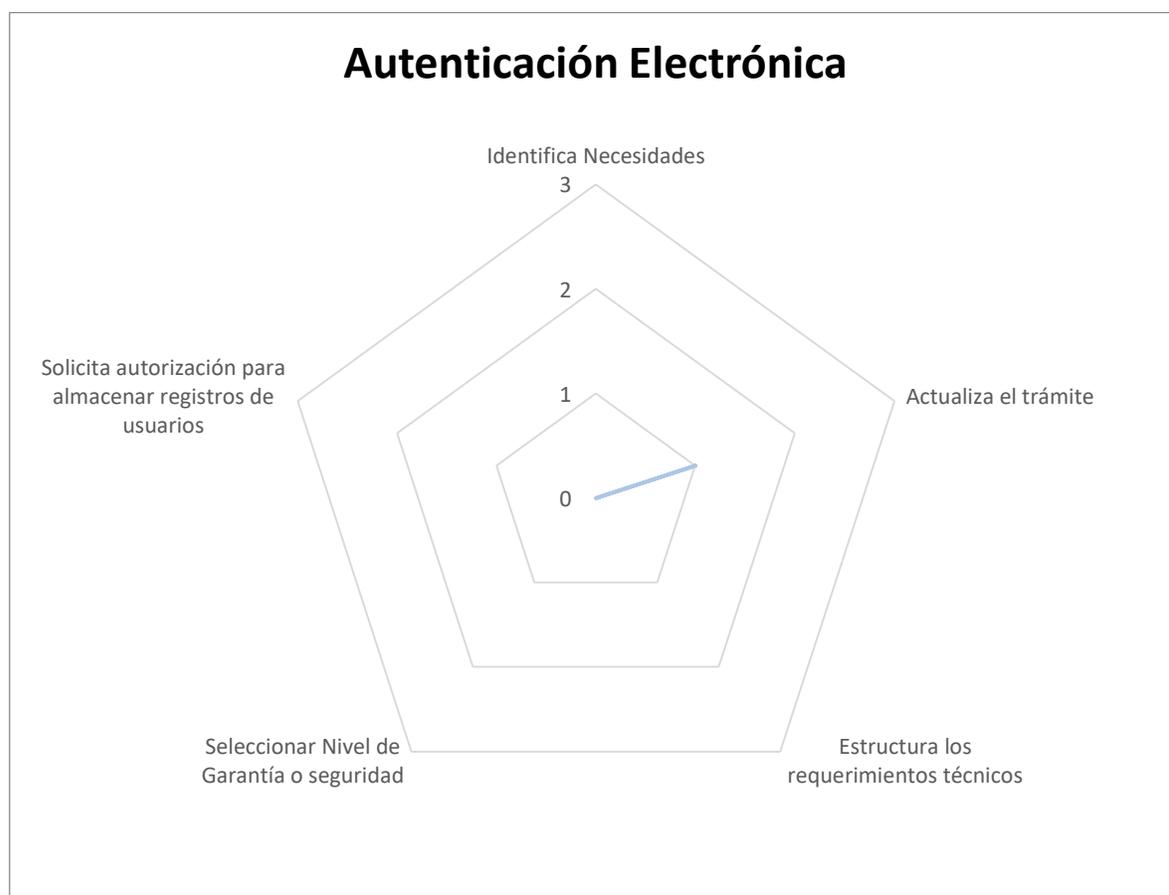
#### 6.7.2 Diagnóstico de autenticación electrónica

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.

57

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

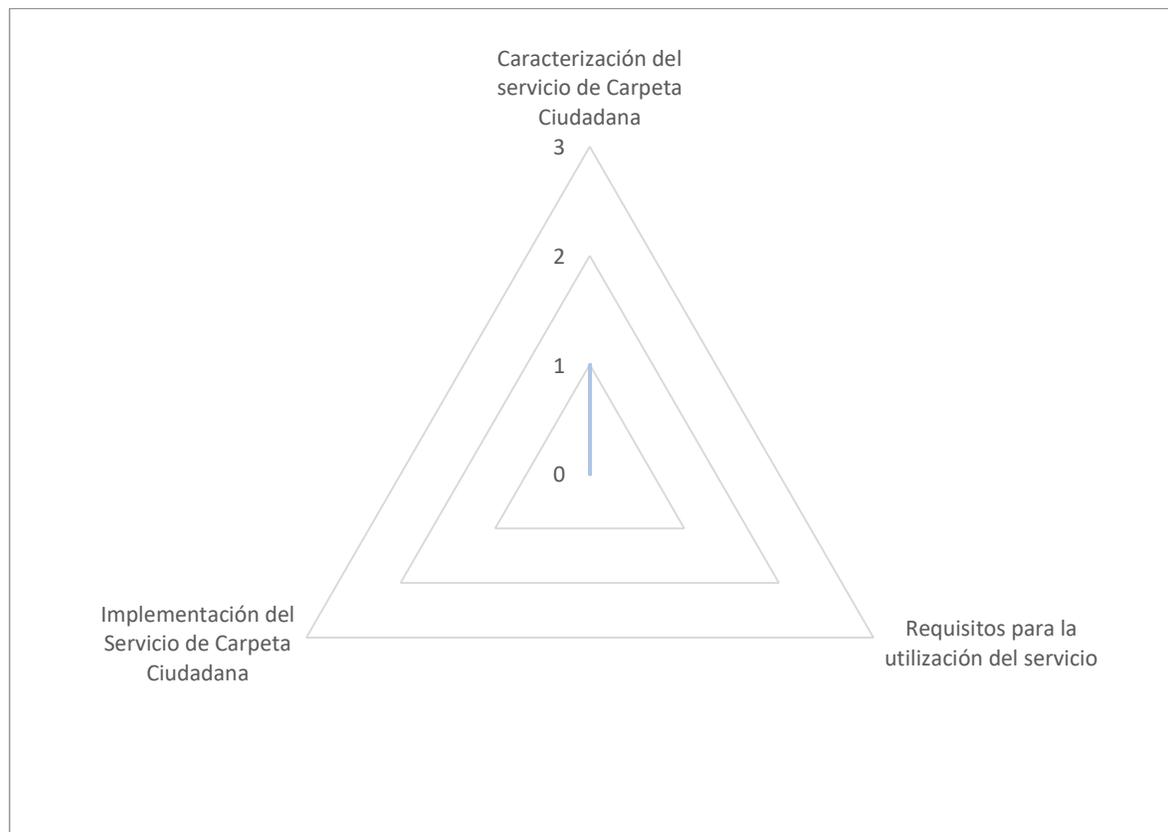
estructuración de los requerimientos técnicos y la selección de nivel de garantía o seguridad de estos servicios.

### 6.7.3 Diagnóstico de carpeta ciudadana

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

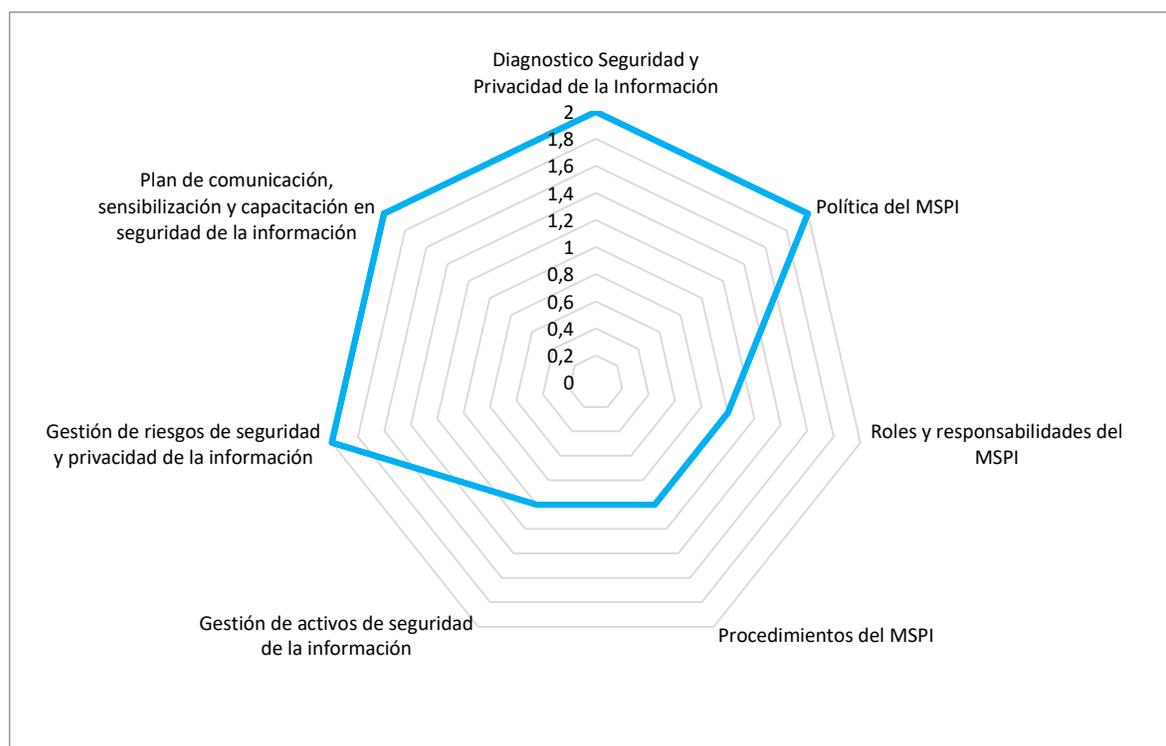
La entidad ha venido realizando en los últimos años, esfuerzos importantes en la materia de Seguridad y Privacidad implementación del Modelo de Seguridad y Privacidad de la información, para lo cual, dentro de la oficina TIC ha gestionado recursos humanos y presupuesto.

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.

61

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:

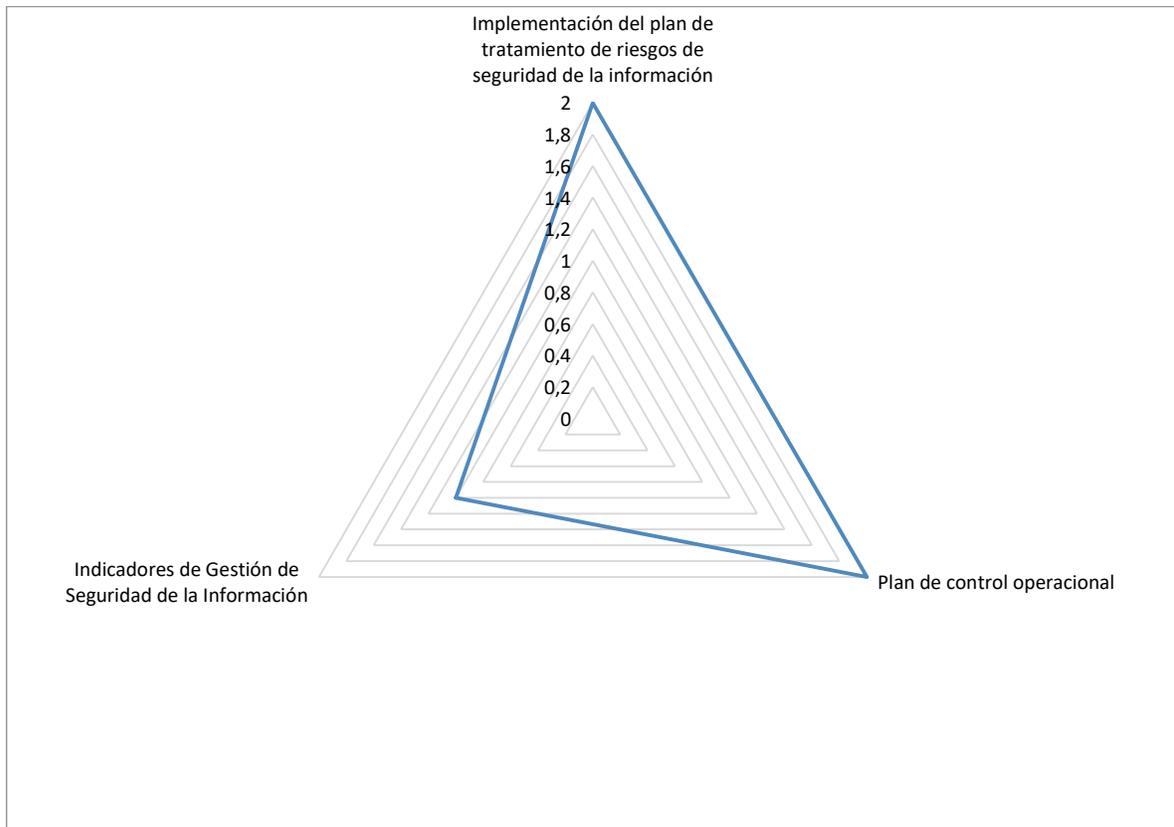
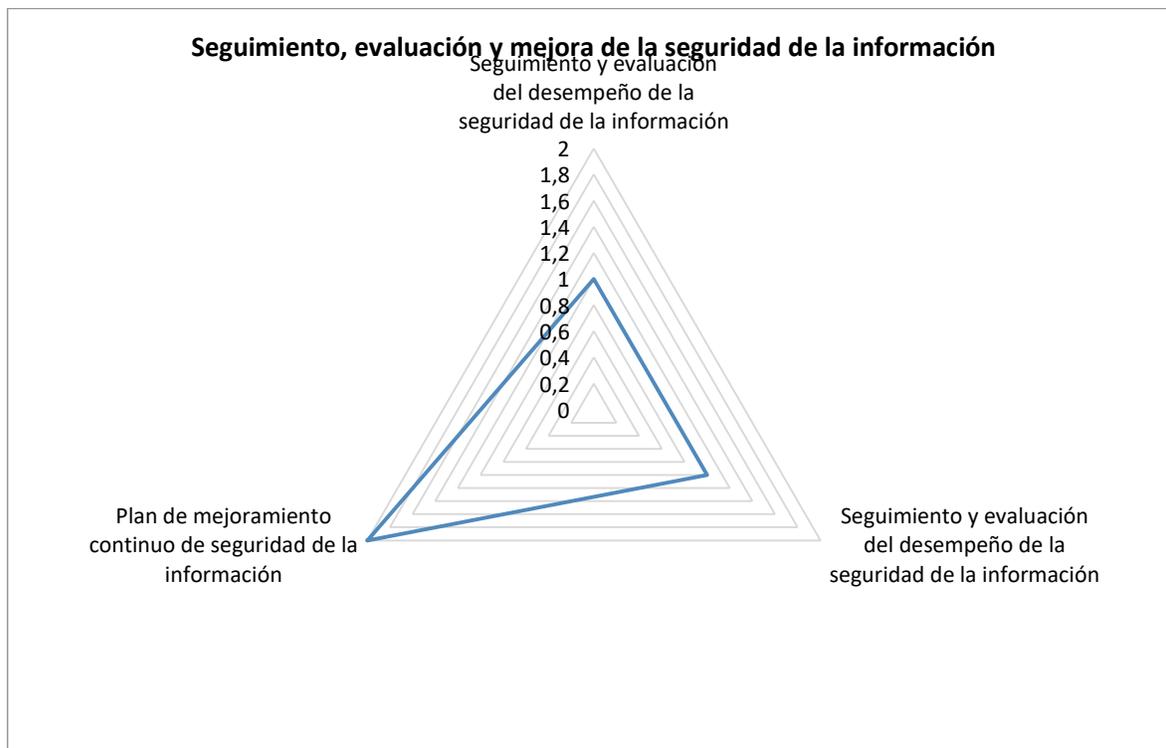


Ilustración 12 Implementación de la seguridad de la información

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:



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.

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:

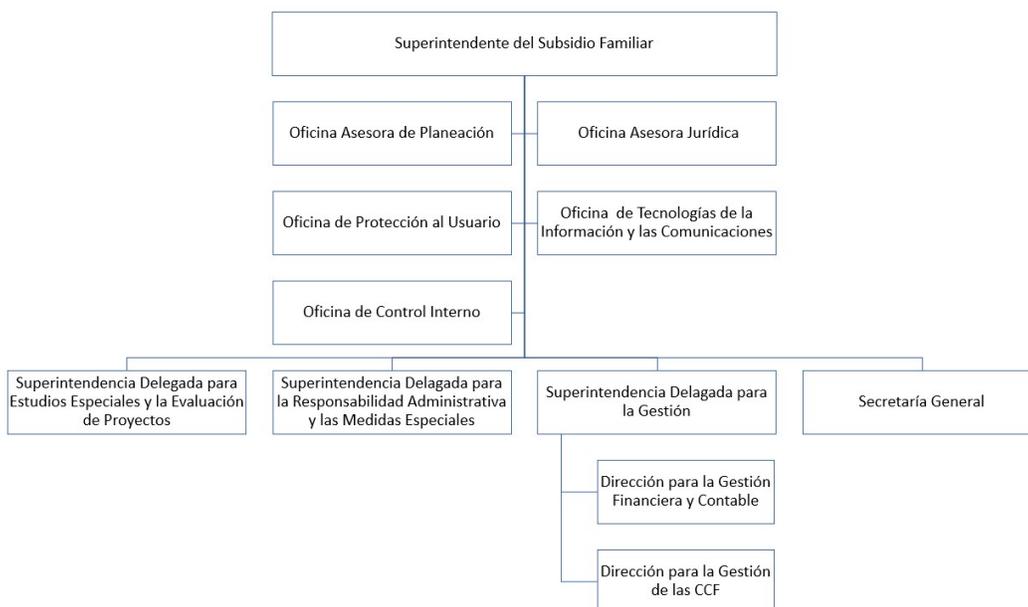


*Ilustración 13 Objetivos estratégicos de la SSF.*

*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:

65



*Ilustración 14 Organigrama de la SSF.*

*Fuente: Superintendencia del Subsidio Familiar.*

## 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 si no, 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 SIREVAC 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, 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
<b>Delegada de gestión</b>	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.
<b>Delegada de proyectos</b>	Mejorar la capacidad de generación de reportes desde GTSS.
<b>Delegada de proyectos</b>	Información interoperable con entidades como la Registraduría y el MEN
<b>Delegada de medidas</b>	Contar con información acerca de las normas y la jurisprudencia interna (normograma).
<b>Secretaría general</b>	Información interoperable con SECOP
<b>Secretaría general</b>	Base de datos para la administración de la información de los contratos y el plan de contrataciones
<b>Oficina Asesora Jurídica</b>	Publicación de conceptos jurídicos y base de datos del conocimiento.
<b>Oficina TIC</b>	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:

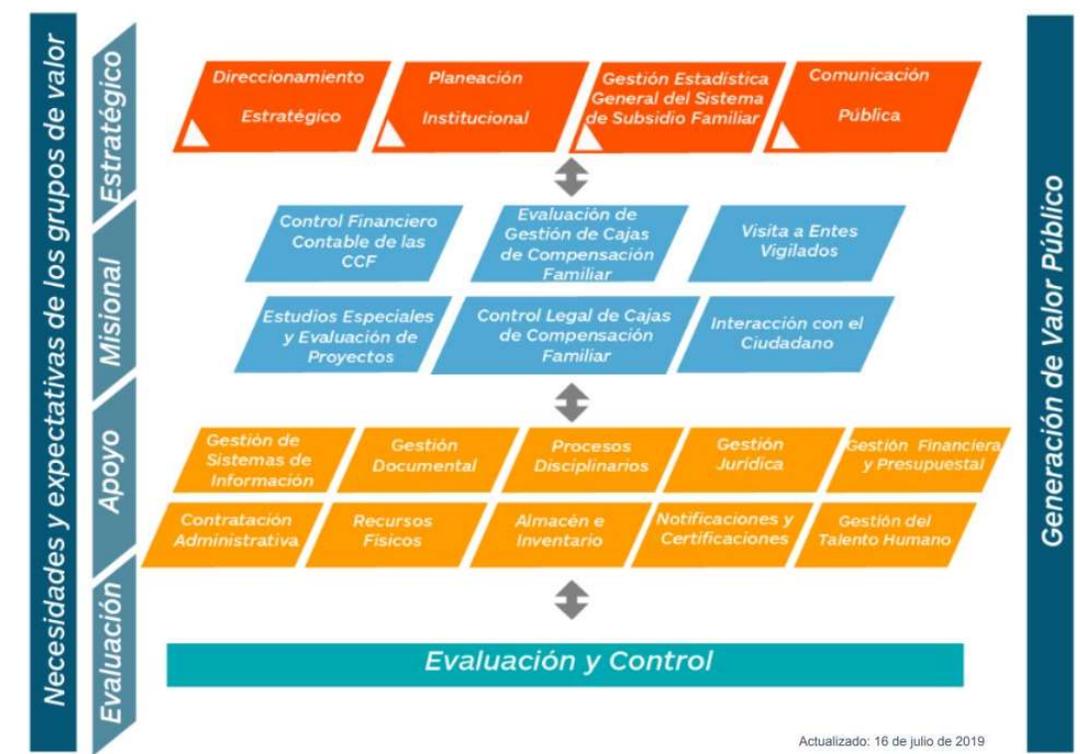
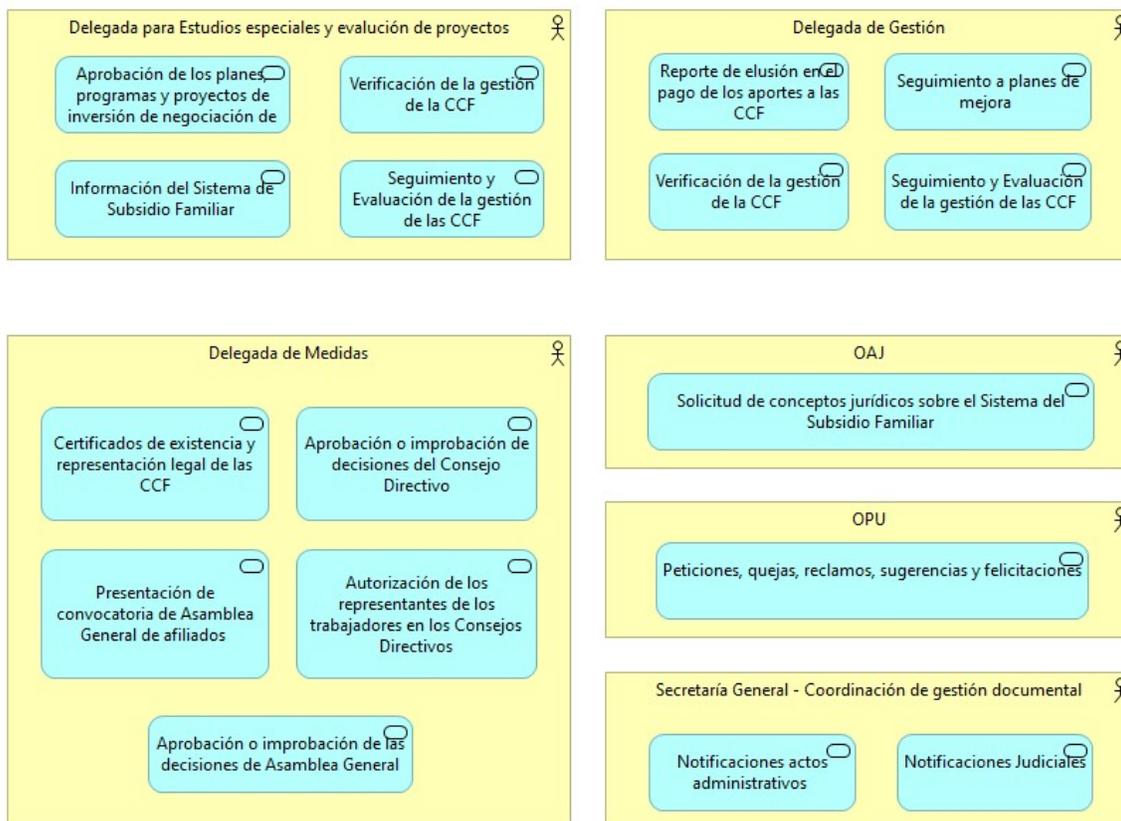


Ilustración 15 Mapa de procesos de la SSF.  
Fuente: Superintendencia del Subsidio Familiar.

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.



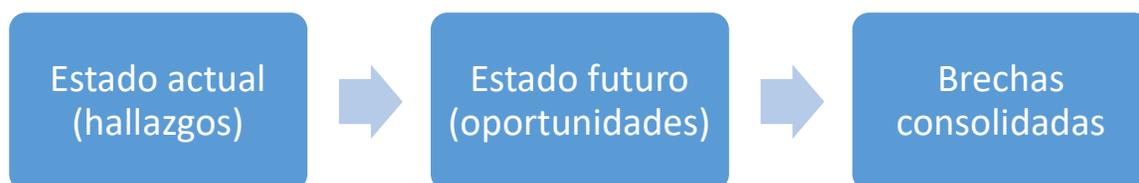
*Ilustración 16 Alineación organizacional de la SSF con los Servicios institucionales soportados en TI.*

## 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 17 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.

<b>H06</b>	Insuficiencia de la capacidad de TI para responder a los cambios normativos con oportunidad.
<b>H07</b>	Los sistemas de información no brindan los reportes que requieren los procesos misionales.
<b>H08</b>	Falta capacitación continua sobre el uso de las herramientas.
<b>H09</b>	Se percibe una baja usabilidad (facilidad de uso) de todas las funcionalidades de eSIGNA e Isolution.
<b>H10</b>	La plataforma GTSS implementa flujos que articulan al interior la Entidad. Por ello, existen necesidades sin solventar de integración con otros sistemas
<b>H11</b>	Se ve una Oficina TIC sin el talento humano suficiente en número, de acuerdo con el alcance de los servicio de TI establecidos.
<b>H12</b>	Falta de un Plan de Continuidad del Negocio (BCP) implementado acorde a las necesidades de los grupos de interés
<b>H13</b>	Se carece de una vista 360° de la información de cada una de las CCF.
<b>H14</b>	Falta una base de datos (normograma) actualizada y de fácil uso y acceso por parte de los funcionarios.
<b>H15</b>	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.
<b>H16</b>	Existen dificultades para la interoperabilidad entre los sistemas de apoyo a la Entidad con los sistemas de la nación.
<b>H17</b>	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
<b>H18</b>	Tener mejor documentación sobre las aplicaciones: manuales, capacitaciones.
<b>H19</b>	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.

<b>H20</b>	El chat no permite hacer videollamadas, ni imágenes para intercambiar mejor información con el usuario.
<b>H21</b>	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.
<b>H22</b>	Falta gobierno y gestión sobre la información de la SSF.
<b>H23</b>	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.
<b>H24</b>	La OAJ asegura que no cuenta con copias de respaldo de seguridad del cobro persuasivo, ni coactivo ni matriz de recaudo.
<b>H25</b>	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.
<b>H26</b>	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.
<b>H27</b>	No se cuenta con una Arquitectura Empresarial definida
<b>H28</b>	No se ha establecido un proceso para evaluar y mantener la Arquitectura Empresarial
<b>H29</b>	La SSF no posee un Plan de comunicación de la estrategia de TI

<b>H30</b>	Falta realizar la evaluación de la gestión de la estrategia de TI.
<b>H31</b>	No se cuenta con un tablero de indicadores que apoye el gobierno de la gestión de TI.
<b>H32</b>	La SSF carece de un modelo operativo orientado a capacidades.
<b>H33</b>	Se presentan dificultades para monitorear, evaluar y asignar recursos correspondientes a las capacidades de TI.
<b>H34</b>	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.
<b>H35</b>	No se han definido los indicadores de gestión de los proyectos de TI en términos de tiempo, alcance y costo.
<b>H36</b>	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.
<b>H37</b>	No se cuenta con una práctica formal de transferencia de información y conocimiento a la entidad de los proyectos de TI desarrollados.
<b>H38</b>	En la SSF no se ha definido e implementado una Arquitectura de Información.

<b>H39</b>	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.
<b>H40</b>	Falta definir el directorio de servicios de componentes de información
<b>H41</b>	No se han publicado los servicios de intercambio de los componentes de información definidos por la superintendencia.
<b>H42</b>	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.
<b>H43</b>	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.
<b>H44</b>	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.
<b>H45</b>	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.
<b>H46</b>	Falta una figura legal establecida de "obra creada por encargo" para el desarrollo de las aplicaciones, por parte de terceros.
<b>H47</b>	No se ha establecido una guía de estilo y usabilidad para los sistemas de información desarrollados a la medida de la SSF.

<b>H48</b>	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.
<b>H49</b>	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.
<b>H50</b>	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.
<b>H51</b>	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.
<b>H52</b>	No se cuenta con un plan de pruebas durante el ciclo de vida de los sistemas de información.
<b>H53</b>	No se encuentra formalizada la gestión de cambios de los sistemas de información.
<b>H54</b>	No se dispone de una metodología formal que permita establecer una estrategia de mantenimiento de los sistemas de información.
<b>H55</b>	No se ha establecido de manera formal, el enfoque de capacidades de los servicios tecnológicos y su proyección.

<b>H56</b>	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 los mismos.
<b>H57</b>	Mejorar la disponibilidad de la sede electrónica y de los servicios de cargue y visualización de SIREVAC - SIGER
<b>H58</b>	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
<b>H59</b>	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.
<b>H60</b>	Necesidad de mejorar la documentación a nivel de planes, acciones y seguimiento de la Oficina TIC
<b>H61</b>	Necesidad de mejora infraestructura de TI para el soporte a la misionalidad de la entidad
<b>H62</b>	Dificultades en la gestión con las Cajas de Compensación Familiar
<b>H63</b>	Necesidades en la entrega oportuna de información a las partes interesadas
<b>H64</b>	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
<b>H65</b>	Se debe mejorar la contratación de la Oficina TIC
<b>H66</b>	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

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	Estado deseado	Problema / Necesidad asociada
IN1	Información	Controles en la fuente de la información	H01
IN2	Información	Proceso desde las CCF para generar la información.	H02
IN3	Información	Capacidad para el usuario en la generación de reportes.	H13
IN4	Información	Normograma actualizado y con trazabilidad	H14
IN5	Información	Ciertos cruces de información pueden ayudar en el proceso de investigación.	H25
IN6	Información	Seguridad de la información de la información de la entidad	H05
IN7	Información	Seguridad de la información en los procesos disciplinarios.	H05
IN8	Información	Establecer un proceso de clasificación de la información.	H05
IN9	Información	Publicación de conceptos jurídicos y gestión del conocimiento.	H37
IN10	Información	Boletín jurídico interno.	H23
IN11	Información	Realización de ejercicio de EA para la arquitectura de información	H38, H40, H41
IN12	Información	Mejorar el flujo de información entre contratos y administrativa para seguimiento del plan de adquisiciones.	H10
IN13	Servicios tecnológicos	Mejorar los equipos de cómputo o potenciación de los actuales que se requieran para ejecutar sus funciones de inspección y vigilancia del Sistema del Subsidio Familiar.	H55
IN14	Servicios tecnológicos	Equipos portátiles y pólizas de robo o pérdida para la realización de visitas.	H55
IN15	Servicios tecnológicos	Gestión de activos y soporte de TI	H55
IN16	Servicios tecnológicos	Salas de audiencia con el equipo propio para el desarrollo de estas.	H55
IN17	Servicios tecnológicos	Mejorar el acceso (actualmente es de la administración y acceso a las instalaciones del edificio) de información entre los programas para las tarjetas de acceso y el lector de huella para nómina.	H55
IN18	Servicios tecnológicos	Implementar telefonía móvil con un numeral (#)	H19, H20, H21
IN19	Sistemas de información	Integración sencilla con nuevas fuentes de información (externas)	H10
IN20	Sistemas de información	Integrarse con los sistemas de las CCF para compartir información.	H10

ID	Dominio	Estado deseado	Problema / Necesidad asociada
IN21	Sistemas de información	GTSS e Isolución nuevas funcionalidades.	H09, H25
IN22	Sistemas de información	Mejorar la capacidad de generación de reportes desde las herramientas para eliminar el Excel (eSigna)	H07
IN23	Sistemas de información	Mejora para la generación de alarmas en eSigna	H10
IN24	Sistemas de información	Un sistema inteligente para la evaluación de proyectos (cruce de información).	H34, H35, H37
IN25	Sistemas de información	Herramientas para evaluación de impacto (con línea de base)	H34, H35, H37
IN26	Sistemas de información	SIGER puede ser mejor utilizado por al área de estadísticas (tableros de control) de la delegada.	H13
IN27	Sistemas de información	Uso de aplicaciones móviles para uso en "territorio" para la captura de información de visita.	H17
IN28	Sistemas de información	Interoperabilidad con Registraduría y MEN, herramientas de medición presupuestal nacional/territorial.	H10
IN29	Sistemas de información	Automatización del proceso de contratación.	H10
IN30	Sistemas de información	Sistematizar los procedimientos de Talento Humano: - Vinculación - Programa de capacitación, bienestar, gestión, evaluación de desempeño. - Nómina (sistematizado con SICOF) - Salud y seguridad en el trabajo. - Desvinculación Reportes de ausentismo, de incapacidades, reportes para SIIF nación, historias laborales, plantillas de resolución.	H10
IN31	Sistemas de información	El sistema permite tener un histórico que evaluar la gestión de los agentes.	H19
IN32	Sistemas de información	Desarrollar una APP para PQR que nos acerque al ciudadano y sea más fácil de acceder al servicio.	H10
IN33	Sistemas de información	Sistema de información para cobro coactivo y acuerdo de pago.	H07
IN34	Sistemas de información	Sistema para alertas para cobro persuasivo y coactivo y de liquidador de intereses y cálculo.	H07
IN35	Sistemas de información	Sistemas de información para administrar la matriz de reparto de correspondencia interna dentro de los abogados de la OAJ, durante todo el ciclo de vida del documento, que permitan la trazabilidad de todos los documentos de la SSF de acuerdo con lo manifestado en el desarrollo de la sesión por la OAJ (Ver sesión 6 - OAJ, 3. Oportunidades).	H39
IN36	Sistemas de información	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.	H07
IN37	Uso y apropiación	Capacitación virtual de los sistemas de información	H08

ID	Dominio	Estado deseado	Problema / Necesidad asociada
IN38	Uso y apropiación	Regularidad den la capacitación de los sistemas información	H08
IN39	Uso y apropiación	Programa de capacitación virtual para las herramientas tecnológicas. (Estadísticas SIGER)	H08
IN40	Uso y apropiación	Gestión del cambio en gestión documental.	H08
IN41	Uso y apropiación	Tener capacitaciones en e-learning para los temas	H08
IN42	Uso y apropiación	Capacitación sobre los procesos/servicios y los sistemas involucrados.	H08
IN43	Uso y apropiación	Una estrategia de e-learning (videos cortos - wiki)	H26
IN44	Estrategia y Gobierno	Implementar la práctica de Arquitectura Empresarial (de TI y misional) en la SSF.	H27, H28, H29
IN45	Estrategia y Gobierno	Identificación, caracterización e implementación de las capacidades de TI, en el marco del modelo de operación por capacidades.	H6, H11, H32, H33
IN46	Estrategia y Gobierno	Establecer la Gestión de TI como un proceso estratégico dentro de la entidad. Incluyendo un procedimiento claro que permita la identificación y gestión oportuna de requerimientos.	H15, H30, H31
IN47	Estrategia y Gobierno	Definir el modelo de mejora continua de la gestión de TI, incluyendo los indicadores pertinentes (CMI) que permitan realizar la evaluación de la gestión.	H30, H31, H36
IN48	Estrategia	Estrategia y plan de comunicación definidos para la estrategia de TI y seguimiento a dicha estrategia	H29
IN49	Gobierno	Establecer un proceso de gobierno y gestión de la información.	H22
IN50	Gobierno	Implementar metodología de gestión de proyectos de TI, que aporte al seguimiento y a la gestión del conocimiento.	H34, H35, H37
IN51	Innovación TI	Realizar la migración transicional a la nube de los servicios orientados a los ciudadanos.	H54, H55, H56, H57, H58, H59
IN52	Innovación TI	Estudio de patrones sobre la información del uso de los recursos provenientes de los aportes del subsidio familiar que lanzan alertas.	H54, H55, H56, H57, H58, H59
IN53	Gobierno	Documentación a nivel de planes, acciones y seguimiento a las auditorias	H60
IN54	Servicios tecnológicos	Mejorar la infraestructura de TI de la entidad	H61
IN55	Sistemas de Información	Mejora en la gestión con las Cajas de Compensación Familiar	H62
IN56	Sistemas de información	Entrega oportuna de información a las partes interesadas	H63
IN57	Sistemas de información	Sistemas de información optimizados	H64

ID	Dominio	Estado deseado	Problema / Necesidad asociada
IN58	Gobierno	Optimización de la contratación de la Oficina TIC	H65
IN59	Sistemas de Información	Nuevo sistema de protección al usuario	H66

A continuación, se presentan las brechas:

*Tabla 11 Brechas identificadas*

Id	Brecha	Descripción	Oportunidad asociada
<b>B1</b>	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 las aseguran, no facilita la implementación de nuevos objetivos sobre los servicios de información ofrecidos.	IN1, IN2
<b>B2</b>	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	IN3, IN5, IN8, IN9
<b>B3</b>	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.	IN4, IN7, IN10, IN12, IN50
<b>B4</b>	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.	IN6, IN7, IN49
<b>B5</b>	Inexistencia de ejercicios de	El diseño organizacional a través de capacidades como la arquitectura empresarial,	IN11, IN44

Id	Brecha	Descripción	Oportunidad asociada
	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.	
<b>B6</b>	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.	IN13, IN14, IN16, IN18
<b>B7</b>	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 a las necesidades del negocio	IN17, IN45, IN46, IN47
<b>B8</b>	Falta de Integración de sistemas de información de soporte a la gestión documental.	Se evidencia la necesidad por parte de las áreas de la Entidad del diseño y ejecución de proyectos de integración con distintos sistemas de información para dar mejor soporte al proceso de gestión documental.	IN19, IN20, IN24, IN28
<b>B9</b>	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.	IN21-IN27, IN29-IN36
<b>B10</b>	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,	IN37-IN43, IN48

Id	Brecha	Descripción	Oportunidad asociada
		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	

## 9 Visión estratégica de TI

82

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.

<b>OETI03</b>	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.	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.
<b>OETI04</b>	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.
<b>OETI05</b>	Preservar la estabilidad, seguridad y confianza del Sistema del Subsidio Familiar, con una sólida orientación a la atención de usuarios y la	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.

	participación de la ciudadanía.			
<b>OETI06</b>	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

<p><b>OETI07</b></p>	<p>Desarrollar un modelo de gestión sostenible, efectivo, confiable y medible</p>	<p>Generar sinergias con las entidades involucradas en el Sistema del Subsidio Familiar y con terceros para contribuir a la transformación digital del Estado</p>	<p>ME09</p>	<p>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.</p>
----------------------	---	---	-------------	--

### 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:

89

#### 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 18 Modelo propuesto para dominio estrategia de TI*

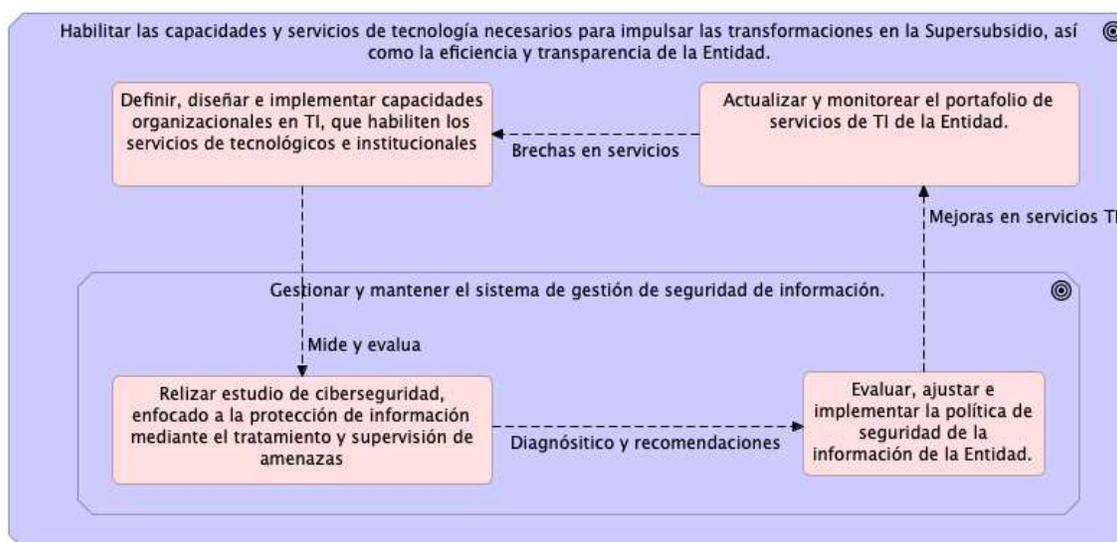
### 9.3.2 Gobierno de TI

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 19 Modelo propuesto para dominio gobierno de TI*

### 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:

- Información como bien público
- Información como servicio

A continuación, se presenta el modelo:



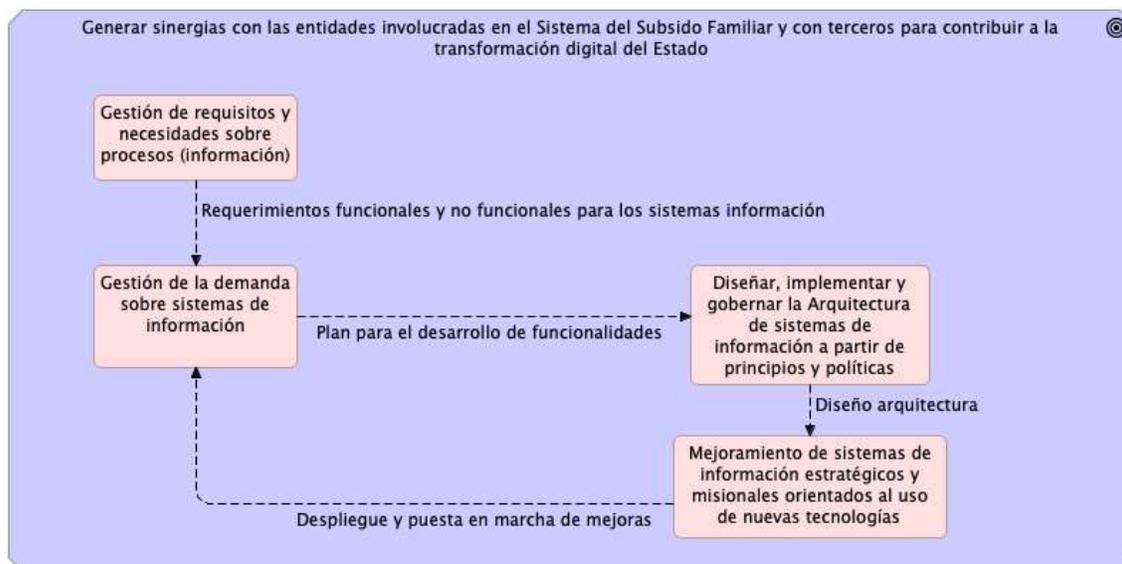
*Ilustración 20 Modelo propuesto para dominio información*

### 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 21 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:

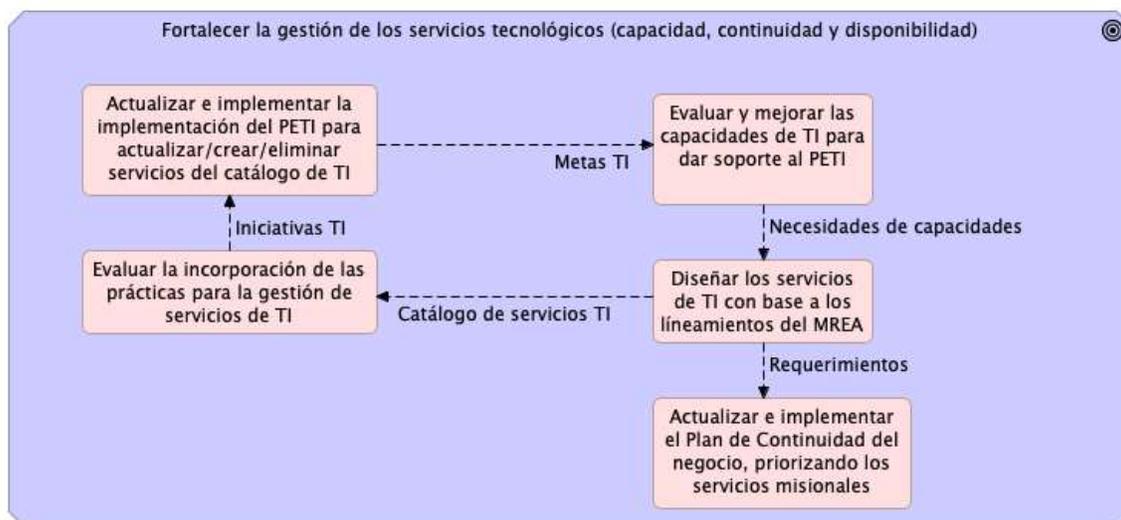


Ilustración 22 Modelo propuesto para dominio servicios tecnológicos

### 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

96

En este capítulo se presentan los proyectos identificados para cerrar las brechas descritas en el capítulo 8, 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

Con el fin de cerrar las brechas identificadas en el capítulo 8 del PETI se propusieron 55 iniciativas que se encuentran agrupadas en 28 componentes de 9 proyectos propuestos. Las siguientes son las fichas<sup>3</sup> de cada uno de los proyectos que identifican estas iniciativas.

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

Ficha de Iniciativa Inversión 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.					
	Id Componente	Nombre componente	ID Iniciativa	Nombre Iniciativa	Descripción	ID Metas estratégicas
	1.1	Gobierno de TI	IN50	Gobierno Digital	Desarrollo de las metodologías e instrumentos de gobierno digital del área TIC	METI01
			IN53	Planes acciones y seguimiento	Elaboración de la documentación a nivel de planes, acciones y seguimiento a las auditorias del área TIC	METI01

<sup>3</sup> Estas fichas se construyeron con base en el modelo establecido para este fin en la Sesión 17: Construir la hoja de ruta, de la Guía para la construcción del PETI (G.ES.06 de MinTIC)

Ficha de Iniciativa Inversión PTI01						
<b>Nombre</b>	Mejoras al gobierno y la gestión de TI enfocadas a decisión basada en información.					
			IN45	Capacidad y la disponibilidad	Diagnosticar y elaborar procesos y procedimientos, metodología e instrumentos para la gestión de la capacidad y la disponibilidad	METI01 97
<b>Costo estimado total</b>	<p>Total \$ 299.600.000 distribuidos de la siguiente manera:</p> <p><b>Componente 1.1: 299.600.000</b></p> <p>Desarrollo de las metodologías e instrumentos de gobierno digital del área TIC: \$ 151.500.000</p> <p>Elaboración de documentación a nivel de planes, acciones y seguimiento a auditorias del área TIC: \$ 148.600.000</p>					
<b>Área líder</b>	Oficina TIC					
<b>Fechas estimadas</b>	<p><b>Componente 1.1</b></p> <p>Desarrollo de las metodologías e instrumentos de gobierno digital del área TIC:</p> <p>Fase I: febrero a diciembre 2020</p> <p>Fase II: febrero a diciembre 2021</p> <p>Elaboración de la documentación a nivel de planes, acciones y seguimiento a las auditorias del área</p> <p>Fase I: marzo a diciembre 2020</p> <p>Fase II: febrero a diciembre 2021</p>					

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

Ficha de Iniciativa Inversión PTI02						
<b>Nombre</b>	Modernización de la infraestructura de los servicios de TI.					
<b>Descripción</b>	Adelantar la modernización de la infraestructura de los servicios de TI a través de la implementación de los siguientes componentes e iniciativas.					
	<b>Id Componente</b>	<b>Nombre componente</b>	<b>ID Iniciativa</b>	<b>Nombre Iniciativa</b>	<b>Descripción</b>	<b>ID Metas estratégicas</b>
	2.1	Infraestructura de TI	IN50	Desarrollo de procesos de mejora para soluciones informáticas de la Superintendencia del Subsidio Familiar	Desarrollo de procesos de mejora para soluciones informáticas de la Superintendencia del Subsidio Familiar	ME02

**Ficha de Iniciativa Inversión PTI02**

			IN54	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	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	ME02	98
			IN54	Mejoramiento de redes y comunicaciones	Mejoramiento de redes y comunicaciones	ME02	
			IN13	Mejoramiento de equipos de cómputo	Mejoramiento de equipos de cómputo	ME02	
			IN16	Mejoramiento de las salas de audiencia	Mejoramiento de las salas de audiencia	ME02	
			IN17	Mejoramiento en el control de acceso a las instalaciones de la SSF	Mejoramiento en el control de acceso a las instalaciones de la SSF	ME02	
			IN54	Habilitación y potencialización en capacidad y desempeño de equipos servidores	Habilitación y potencialización en capacidad y desempeño de equipos servidores	ME02	
	2.2	Gestión de servicios de TI	IN15	Lineamientos para la gestión de activos y soporte de TI de acuerdo con las capacidades tecnológicas definidas de la SSF.	Lineamientos para la gestión de activos y soporte de TI de acuerdo con las capacidades tecnológicas definidas de la SSF.	ME02	
<b>Costo estimado total</b>	Total \$ 1.388.024.259 distribuidos de la siguiente manera:						
	<p><b>Componente 2.1:</b> \$1.388.024.259</p> <p>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 \$612.265.040</p> <p>Mejoramiento de redes y comunicaciones \$117.331.250</p> <p>Mejoramiento de equipos de cómputo \$210.000.000</p> <p>Mejoramiento de las salas de audiencia \$77.380.000</p> <p>Adquisición de productos Microsoft Azure \$146.847.960</p> <p>Mejoramiento en el control de acceso a las instalaciones de la SSF \$74.200.000</p> <p>Habilitación y potencialización en capacidad y desempeño de equipos servidores \$673.004.999</p>						

Ficha de Iniciativa Inversión PTI02	
	<p><b>Componente 2.2:</b> Se desarrolla con personal de la entidad</p> <p>Lineamientos para la gestión de activos y soporte de TI de acuerdo con las capacidades tecnológicas definidas de la SSF se desarrolla con el personal de la SSF</p>
Área líder	OTIC
Fecha estimada	<p><b>Componente 2.1</b></p> <p>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: Octubre a diciembre 2021</p> <p>Mejoramiento de redes y comunicaciones: Fase I: agosto a octubre 2020 Fase II: febrero a diciembre 2021</p> <p>Mejoramiento de equipos de cómputo: Marzo a diciembre 2023</p> <p>Mejoramiento de las salas de audiencia: Febrero a abril 2023</p> <p>Mejoramiento en el control de acceso a las instalaciones de la SSF: Marzo a mayo 2023</p> <p>Habilitación y potencialización en capacidad y desempeño de equipos servidores: Fase III: Mayo a diciembre 2022</p> <p><b>Componente 2.2:</b></p> <p>Lineamientos para la gestión de activos y soporte de TI de acuerdo con las capacidades tecnológicas definidas de la SSF: septiembre a diciembre 2021</p>

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

Ficha de Iniciativa Inversión PTI03						
Nombre	Diseño organizacional basado en TI (Arquitectura Empresarial).					
Descripción	Realizar el diseño organizacional de la SSF basado en a través de la implementación de los siguientes componentes e iniciativas.					
	Id Componente	Nombre componente	ID Iniciativa	Nombre Iniciativa	Descripción	ID Metas estratégicas
	3.1	Modelo de capacidades de TI	IN45	Modelo de capacidades de TI	Identificar, caracterizar e implementar las capacidades de TI (tecnológicas), en el marco del modelo de operación por capacidades.	ME01
		IN47	Modelo de mejora continua de la gestión de TI.	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	

Ficha de Iniciativa Inversión PTI03						
	3.2	Arquitectura empresarial	IN11	Ejercicio de Arquitectura Empresarial para la arquitectura de información	Desarrollar un ejercicio de Arquitectura Empresarial para la gestión de la información en los procesos misionales.	ME01
			IN44	Implementar la práctica de Arquitectura Empresarial (de TI y misional) en la SSF.	Realizar un primer ejercicio de Arquitectura Empresarial estratégico cuyo alcance sean las capacidades de arquitectura institucionales.	ME01
<b>Costo estimado total</b>	Total \$ 474.000.000 distribuidos de la siguiente manera: Componente 3.1: \$134.400.000 Componente 3.2: \$ 339.600.000					
<b>Área líder</b>	Componente 3.1: Oficina TIC, con el concurso de la OAP y las áreas misionales. Componente 3.2: OAP con el concurso de las áreas misionales y la Oficina TIC.					
<b>Fecha Inicio estimada</b>	Componente 3.1: febrero a junio 2023 Componente 3.2: Fase 1: febrero a diciembre 2021 Fase 2: Febrero a septiembre 2023					

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

Ficha de Iniciativa Inversión PTI04						
<b>Nombre</b>	Mejor uso y aprovechamiento de la información.					
<b>Descripción</b>	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 Componente	Nombre componente	ID Iniciativa	Nombre Iniciativa	Descripción	ID Metas estratégicas
	4.1	Aprovechamiento de información	IN01 IN52	Analítica de datos	Diagnóstico y elaboración de procesos y procedimientos, metodologías e instrumentos en analítica de datos	METI04
IN03			Generación de reportes	Mejorar la capacidad de las áreas misionales en la generación de reportes.	METI04	

Ficha de Iniciativa Inversión PTI04	
<b>Costo estimado total</b>	<p>Total \$847.876.417 distribuidos de la siguiente manera:</p> <p><b>Componente 4.1:</b> \$847.876.417</p> <p>Diagnóstico, elaboración de procesos y procedimientos, metodologías e instrumentos en analítica de datos: \$847.876.417</p> <p>Capacidad para el usuario en la generación de reportes: se realiza con el personal de la SSF.</p>
<b>Área líder</b>	Oficina TIC
<b>Fechas estimadas</b>	<p><b>Componente 4.1</b></p> <p>Diagnóstico y elaboración de procesos y procedimientos, metodologías e instrumentos en analítica de datos</p> <p>Fase I: mayo a julio 2020</p> <p>Fase II: febrero a diciembre 2021</p> <p>Fase III: febrero a diciembre 2022</p> <p>Fase IV: febrero a diciembre 2023</p> <p>Capacidad para el usuario en la generación de reportes: octubre a diciembre 2023</p>

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

Ficha de Iniciativa Inversión 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 Componente	Nombre componente	ID Iniciativa	Nombre Iniciativa	Descripción	ID Metas estratégicas
	5.1	Soporte a la gestión con las CCF	IN55	Optimización y mejora del sistema de información Gerencial SIREVAC	Optimización y mejora del sistema de información Gerencial SIREVAC	METI05
			IN55 IN26	Optimización y mejora del sistema de información Gerencial SIGER.	Optimización y mejora del sistema de información Gerencial SIGER.	METI05
			IN55 IN26	Requerimientos SIGER	Apoyo al mantenimiento y seguimiento de los incidentes y requerimientos del sistema de información SIGER	METI05
IN55 IN26			Herramienta de inteligencia de negocios	Administración, gestión e implementación de la herramienta	METI05	

**Ficha de Iniciativa Inversión PTI05**

Ficha de Iniciativa Inversión PTI05						
5.2	Soporte al proceso gestión documental	IN21			Inteligencia de Negocios	102
				Soporte para los sistemas de Información, mantenimiento, optimización y mejoramiento a los procedimientos implementados en el sistema - GTSS, construido sobre la plataforma Esigna	Soporte para los sistemas de Información, mantenimiento, optimización y mejoramiento a los procedimientos implementados en el sistema - GTSS, construido sobre la plataforma Esigna	METI05
			Diagnóstico para el sistema de Información GTSS	Diagnóstico para el sistema de Información GTSS	METI05	
	5.3	Soporte a la gestión con el ciudadano	IN56	Soporte y mantenimiento del Portal Corporativo	Soporte y mantenimiento del Portal Corporativo	METI05
			IN56 IN32	Soporte para los sistemas de información, actualización y mantenimiento de la APP para dispositivos móviles	Soporte para los sistemas de información, actualización y mantenimiento de la APP para dispositivos móviles	METI05
	5.4	Apoyo transversal a los sistemas de información	IN57	Diagnóstico y desarrollo de aplicaciones de la SSF	Diagnóstico y desarrollo de las aplicaciones	METI05
			IN57	Pruebas de calidad de software de las aplicaciones	Pruebas de calidad de software de las aplicaciones	METI05
			IN57	Gestión de los procesos scrum	Gestión de los procesos scrum, de productos y desarrollos relacionados con las aplicaciones de la Superintendencia del Subsidio Familiar	METI05
			IN57	Administración de las bases de datos computarizadas	Administración de las bases de datos computarizadas	METI05
			IN57	Desarrollo de herramientas de IVC y gestión documental	Desarrollo de herramientas de IVC y gestión documental	METI05
IN57			Desarrollo de ETLs y procedimientos almacenados; así como la administración y	Desarrollo de ETLs y procedimientos almacenados; así como la administración	METI05	

**Ficha de Iniciativa Inversión PTI05**

				mejora a los sistemas de información	mejora a los sistemas de información	
			IN57	Desarrollo de las aplicaciones misionales, mejora a los desarrollos actuales y nuevos proyectos de desarrollo.	Desarrollo de las aplicaciones misionales, mejora a los desarrollos actuales y nuevos proyectos de desarrollo.	103 METI05
5.5	Soporte a la contratación		IN58	Elaboración de los estudios previos y de mercado, para la contratación de todas las necesidades de la Oficinas TIC	Elaboración de los estudios previos y de mercado, para la contratación de todas las necesidades de la Oficinas TIC	METI05
			IN29	Automatización del proceso de contratación	Automatización del proceso de contratación	METI05
5.6	Soporte al talento humano		IN30	Sistematizar los procedimientos de Talento Humano	Sistematizar los procedimientos de Talento Humano	METI05
5.7	Soporte a la Protección al usuario		IN59	Desarrollo de un nuevo sistema de protección al usuario	Desarrollo de un nuevo sistema de protección al usuario	METI05
5.8	Soporte a proceso cobro persuasivo y coactivo		IN33 IN34	Sistema de información para cobro coactivo y acuerdo de pago.	Sistema de información para cobro coactivo y acuerdo de pago.	METI05
				Sistema para alertas para cobro persuasivo y coactivo y de liquidador de intereses y cálculo.	Sistema para alertas para cobro persuasivo y coactivo y de liquidador de intereses y cálculo.	METI05
5.9	Soporte al proceso de gestión en territorio		IN27	Uso de aplicaciones móviles para uso en "territorio" para la captura de información de visita.	Uso de aplicaciones móviles para uso en "territorio" para la captura de información de visita.	METI05
5.10	Soporte al proceso de defensa		IN36	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.	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.	METI05
5.11	Soporte administrativo		IN12	Mejoramiento del flujo de información (contratos y administrativa) para seguimiento del plan de adquisiciones	Mejoramiento del flujo de información (contratos y administrativa) para seguimiento del plan de adquisiciones	METI05
<b>Costo estimado total</b>	Total \$4.961.888.574 distribuidos de la siguiente manera: <b>Componente 5.1: \$ 845.526.933</b>					

**Ficha de Iniciativa Inversión PTI05**

Optimización y mejora del sistema de información Gerencial SIREVAC \$377.166.933  
 Optimización y mejora del sistema de información Gerencial SIGER \$ 310.860.000  
 Uso de aplicaciones móviles para captura de información de visita \$41.300.000  
 Apoyo al mantenimiento y seguimiento de los incidentes y requerimientos del sistema de información SIGER \$ 39.200.000  
 Administración, gestión e implementación de la herramienta Inteligencia de Negocios \$77.000.000

**Componente 5.2:** \$ 859.045.122

Soporte para los sistemas de Información, mantenimiento, optimización y mejoramiento a los procedimientos implementados en el sistema - GTSS, construido sobre la plataforma Esigna \$ 752.565.122  
 Diagnóstico para el sistema de Información GTSS \$106.480.000

**Componente 5.3:** \$ 341.163.120

Soporte y mantenimiento del Portal Corporativo \$ 332.990.133  
 Soporte para los sistemas de información, actualización y mantenimiento de la APP para dispositivos móviles \$8.172.987

**Componente 5.4:** \$ 1.831.000.667

Diagnóstico y desarrollo de aplicaciones de la SSF \$ 213.566.667  
 Pruebas de calidad de software de las aplicaciones \$62.800.000  
 Gestión de los procesos scrum \$280.156.800  
 Administración de las bases de datos computarizadas \$295.487.200  
 Desarrollo de ETLs y procedimientos almacenados; así como la administración y mejora a los sistemas de información \$262.600.000  
 Desarrollo de las aplicaciones misionales, mejora a los desarrollos actuales y nuevos proyectos de desarrollo. \$716.390.000

**Componente 5.5:** \$340.400.000

Elaboración de los estudios previos y de mercado, para la contratación de todas las necesidades de la Oficinas TIC \$128.400.000  
 Automatización del proceso de contratación \$212.000.000

**Componente 5.6:** \$224.200.000

Sistematizar los procedimientos de Talento Humano \$224.200.000

**Componente 5.7:** \$164.236.082

Desarrollo de un nuevo sistema de protección al usuario \$164.236.082

**Componente 5.8:** \$246.839.450

Sistema de información para cobro coactivo y acuerdo de pago. \$246.839.450  
 Sistema para alertas para cobro persuasivo y coactivo y de liquidador de intereses y cálculo. \$0

**Componente 5.9:** \$39.200.000

Uso de aplicaciones móviles para uso en "territorio" para la captura de información de visita \$39.200.000

**Componente 5.10:** \$40.000.000

Ficha de Iniciativa Inversión PTI05	
	<p>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. \$40.000.000</p> <p><b>Componente 5.11:</b> \$ 30.000.000 Mejoramiento del flujo de información (contratos y administrativa) para seguimiento del plan de adquisiciones \$30.000.000</p>
Área líder	<p>Componente 5.1: Oficina TIC y Superintendencia Delegada para la Gestión Componente 5.2: Oficina TIC y Secretaría General Componente 5.3: Oficina TIC y Comunicaciones Componente 5.4: Oficina TIC Componente 5.5: Oficina TIC y Contratación Componente 5.6: Oficina TIC y Talento Humano Componente 5.7: Oficina TIC y OPU Componente 5.8: Oficina TIC Componente 5.9: Oficina TIC Componente 5.10: Oficina TIC Componente 5.11: Oficina TIC</p>
Fechas estimadas	<p><b>Componente 5.1</b></p> <p>Optimización y mejora del sistema de información Gerencial SIREVAC: Fase I: enero a noviembre 2020 Fase II: febrero a diciembre 2021 Fase III: febrero a diciembre 2022 Fase IV: febrero a diciembre 2023</p> <p>Optimización y mejora del sistema de información Gerencial SIGER: Fase I: febrero a noviembre 2020 Fase II: febrero a noviembre 2021 Fase III: febrero a noviembre 2022 Fase IV: febrero a noviembre 2023</p> <p>Uso de aplicaciones móviles para captura de información de visita: enero a marzo 2023</p> <p><b>Componente 5.2:</b> Soporte para los sistemas de Información, mantenimiento, optimización y mejoramiento a los procedimientos implementados en el sistema - GTSS, construido sobre la plataforma Esigna: Fase I: febrero a noviembre 2020 Fase II: febrero a noviembre 2021 Fase III: febrero a noviembre 2022 Fase IV: febrero a noviembre 2023</p> <p>Diagnóstico para el sistema de Información GTSS: Fase I: febrero a diciembre 2022 Fase II: febrero a diciembre 2023</p> <p><b>Componente 5.3:</b></p> <p>Soporte y mantenimiento del Portal Corporativo:</p>

### Ficha de Iniciativa Inversión PTI05

Fase I: febrero a noviembre 2020  
Fase II: febrero a noviembre 2021  
Fase III: febrero a diciembre 2022  
Fase IV: febrero a diciembre 2023

Soporte para los sistemas de información, actualización y mantenimiento de la APP para dispositivos móviles:

Fase I: abril a mayo 2020

#### **Componente 5.4:**

Diagnóstico y desarrollo de aplicaciones de la SSF:

Fase I: febrero a noviembre 2020  
Fase II: febrero a noviembre 2021  
Fase III: febrero a noviembre 2022

Gestión de los procesos scrum:

Fase I: febrero a noviembre 2021  
Fase III: febrero a noviembre 2022

Pruebas de calidad de software de las aplicaciones:

Fase II: febrero a noviembre 2021

Administración de las bases de datos computarizadas:

Fase I: marzo a noviembre 2020  
Fase II: febrero a noviembre 2021  
Fase III: febrero a noviembre 2022  
Fase IV: febrero a noviembre 2023

Desarrollo de ETLs y procedimientos almacenados; así como la administración y mejora a los sistemas de información:

Fase I: febrero a noviembre 2020  
Fase II: febrero a noviembre 2021  
Fase III: febrero a noviembre 2022

Desarrollo de las aplicaciones misionales, mejora a los desarrollos actuales y nuevos proyectos de desarrollo:

Fase I: febrero a noviembre 2020  
Fase II: febrero a noviembre 2021  
Fase III: febrero a noviembre 2022

#### **Componente 5.5**

Elaboración de los estudios previos y de mercado, para la contratación de todas las necesidades de la Oficinas TIC: febrero a diciembre 2020

Automatización del proceso de contratación: marzo a diciembre 2023

#### **Componente 5.6**

Sistematizar los procedimientos de Talento Humano: marzo a diciembre 2023

#### **Componente 5.7**

Desarrollo de un nuevo sistema de protección al usuario:

Ficha de Iniciativa Inversión PTI05	
Nombre	<p>Fase II: febrero a diciembre 2022 Fase III: enero a diciembre 2022</p> <p><b>Componente 5.8</b> Soporte a proceso cobro persuasivo y co-activo: enero a julio 2023</p> <p><b>Componente 5.9</b> Uso de aplicaciones móviles para uso en "territorio" para la captura de información de visita.: enero marzo 2023</p> <p><b>Componente 5.10</b> 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: junio a diciembre 2023</p> <p><b>Componente 5.11</b> Mejoramiento del flujo de información (contratos y administrativa) para seguimiento del plan de adquisiciones: febrero a abril 2023</p>

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

Ficha de Iniciativa Inversión PTI06						
Nombre	Mejoramiento de la seguridad y acceso de la información.					
Descripción	Realizar las actividades que permitan disponer de una mejor seguridad y acceso a la información a través de la implementación de los siguientes componentes e iniciativas.					
	Id Componente	Nombre componente	ID Iniciativa	Nombre Iniciativa	Descripción	ID Metas estratégicas
	6.1	Diagnóstico del estado actual de la seguridad de la información	IN06	Ethical Hacking	Análisis de vulnerabilidades, Ethical Hacking y Diagnóstico y evaluación del SGSPI, dentro del ciclo de mejora continua de los controles implementados en la entidad	METI06
	6.2	Diseño de la seguridad de información	IN06	Administración de los procesos de seguridad informática	Planeación, coordinación y administración de los procesos de seguridad informática	METI06
	6.3	Implementación de las políticas de seguridad de la información	IN06 IN07	Ampliación de controles de ISO:27001	Ampliación de controles de ISO:27001, correspondiente a la Cuarta Fase del Plan de Gestión de Seguridad de la Información (PGSI), con la	METI06

Ficha de Iniciativa Inversión PTI06						
					implementación, revisión y mejora continua de los existentes, para el fortalecimiento de la Arquitectura Empresarial	108
			IN06 IN07	Solución a las vulnerabilidades	Solución a las vulnerabilidades encontradas en el diagnóstico del estado actual de la seguridad de la información	METI06
			IN06 IN07	soporte instalación y mantenimiento de la herramienta ArcSigth	soporte instalación y mantenimiento de la herramienta ArcSigth	METI06
			IN06 IN07	Implementación de controles	Implementación de controles de seguridad de la información para sistemas de información de la SSF	METI06
			IN06 IN07	Actualización librería de Backup	Actualización de librería de Backup con base en las acciones preventivas y correctivas en seguridad de la Información.	METI06
			IN06	Política de código seguro	Apoyo a labores de seguridad relacionadas con la política de código seguro	METI06
			IN07	Apoyo al MSPI	Apoyo en aplicación del Modelo de seguridad y privacidad de la información de la SSF	METI06
6.4	Auditoría de seguridad de la información	IN06 IN07	Auditoría de la norma ISO 27001	Auditoría de la norma ISO 27001	METI06	
6.5	Continuidad de negocio	IN06 IN07	Plan de continuidad de negocio	Desarrollo del Plan de continuidad de negocio de la Superintendencia del subsidio Familiar	METI06	
<b>Costo estimado total</b>	Total \$ 3.521.213.242,57 distribuidos de la siguiente manera: <b>Componente 6.1: \$172.894.119</b>					

Ficha de Iniciativa Inversión PTI06	
Área líder	<p><b>Componente 6.2:</b> \$ 312.156.800</p> <p><b>Componente 6.3:</b> \$ 1.719.925.433,02 Ampliación de controles de ISO:27001 para la implementación, revisión y mejora continua de los existentes \$506.162.328,47 Solución a las vulnerabilidades encontradas en el diagnóstico del estado actual de la seguridad de la información \$343.556.800 Implementación de controles de seguridad de la información para sistemas de información de la SSF \$620.771.344,55 Actualización de librería de Backup con base en las acciones preventivas y correctivas en seguridad de la Información. \$153.434.960 Apoyo a labores de seguridad relacionadas con la política de código seguro \$ 91.000.000 Apoyo en aplicación del Modelo de seguridad y privacidad de la información de la SSF \$5.000.000</p> <p><b>Componente 6.4:</b> \$ 133.233.100</p> <p><b>Componente 6.5:</b> \$ 1.183.003.790,55 Fase I: \$425.049.424 Fase II: \$757.954.366,55</p>
Fechas estimadas	<p><b>Componente 6.1:</b> Fase I: mayo a junio 2020 Fase II: Junio a Julio 2023</p> <p><b>Componente 6.2:</b> Fase I: marzo a noviembre 2020 Fase II: marzo a noviembre 2021 Fase III: febrero a noviembre 2022 Fase IV: febrero a noviembre 2023</p> <p><b>Componente 6.3:</b> 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 Fase I: junio a septiembre 2020 Fase II: febrero a diciembre 2021 Fase III: febrero a diciembre 2022</p> <p>Solución a las vulnerabilidades encontradas en el diagnóstico del estado actual de la seguridad de la información Fase I: febrero a diciembre 2020 Fase II: febrero a diciembre 2021 Fase III: febrero a diciembre 2022 Fase IV: febrero a diciembre 2023</p> <p>Soporte instalación y mantenimiento de la herramienta ArcSigth: junio a julio 2020 Implementación de controles de seguridad de la información para sistemas de información de la SSF: Fase I: Julio a diciembre 2021 Fase II: Julio a diciembre 2022</p>
	Oficina TIC

Ficha de Iniciativa Inversión PTI06	
	<p>Fase III: Julio a diciembre 2023 Actualización de librería de Backup con base en las acciones preventivas y correctivas en seguridad de la Información: agosto a diciembre 2023</p> <p>Apoyo a labores de seguridad relacionadas con la política de código seguro Fase I: noviembre a diciembre 2020 Fase II: enero a diciembre 2021</p> <p>Apoyo en aplicación del Modelo de seguridad y privacidad de la información de la SSF \$5.000.000 Fase I: noviembre a diciembre 2020 Fase II: enero a diciembre 2021</p> <p><b>Componente 6.4:</b> Fase I: febrero a diciembre 2021 Fase II: febrero a diciembre 2022</p> <p><b>Componente 6.5:</b> Fase I: febrero a diciembre 2021 Fase II: febrero a diciembre 2022</p>

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

Ficha de Iniciativa Inversión PTI07						
<b>Nombre</b>	Implementar una estrategia de gestión del cambio, que incluya el uso y la apropiación de la tecnología.					
<b>Descripción</b>	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.					
	<b>Id Componente</b>	<b>Nombre componente</b>	<b>ID Iniciativa</b>	<b>Nombre Iniciativa</b>	<b>Descripción</b>	<b>ID Metas estratégicas</b>
	7.1	Capacitación sobre servicios de información y tecnológicos	IN37 IN38 IN39 IN41 IN42 IN43	Herramientas virtuales para el fortalecimiento al uso de los sistemas de información de la SSF	Diseñar e implementar cursos virtuales sobre las principales funcionalidades de los diferentes sistemas de información.	METI07
7.2	Gestión del cambio	IN40	Gestión del cambio en gestión documental.	Diseñar e implementar una estrategia de uso y apropiación que incluya la gestión del cambio de la gestión documental.	METI07	
<b>Costo estimado total</b>	Total \$163.200.000 distribuidos de la siguiente manera: Componente 7.1: \$ 151.200.000 Componente 7.2: \$ 12.000.000					
<b>Área líder</b>	Componente 7.1: Oficina TIC Componente 7.2: Secretaría General					

Ficha de Iniciativa Inversión PTI07	
<b>Fecha estimada</b>	Componente 7.1: Fase I: abril a diciembre 2020 Fase II: febrero a diciembre 2021 Fase III: febrero a diciembre 2023 Componente 7.2: febrero a diciembre 2023

Ficha de Gasto Operación	
<b>Nombre</b>	Capacitación sobre servicios de información y tecnológicos
<b>Descripción</b>	Gastos de operación de las iniciativas implementadas del Componente 7.1: Capacitación sobre servicios de información y tecnológicos.
<b>Costo estimado total</b>	\$11.025.000
<b>Fecha Inicio estimada</b>	Enero a diciembre 2022

Tabla 20 Proyecto PTI08 – Mejor gestión del conocimiento.

Ficha de Iniciativa Inversión PTI08						
<b>Nombre</b>	Mejor gestión del conocimiento.					
<b>Descripción</b>	Realizar las actividades que permitan disponer de una mejor gestión del conocimiento a través de la implementación de los siguientes componentes e iniciativas.					
	<b>Id Componente</b>	<b>Nombre componente</b>	<b>ID Iniciativa</b>	<b>Nombre Iniciativa</b>	<b>Descripción</b>	<b>ID Metas estratégicas</b>
	8.1	Gestión del conocimiento	IN09	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.	METI08
<b>Costo estimado total</b>	Total \$ 60.000.000					
<b>Área líder</b>	Componente 8.1: OAJ con el concurso de la Oficina TIC.					
<b>Fecha estimada</b>	Componente 8.1: Febrero a diciembre 2023					

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

Ficha de Iniciativa Inversión PTI09	
<b>Nombre</b>	Integración e Interoperabilidad para la estrategia y la gestión.
<b>Descripción</b>	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.

Ficha de Iniciativa Inversión PTI09					
Id Componente	Nombre componente	ID Iniciativa	Nombre Iniciativa	Descripción	ID Metas estratégicas
9.1	Integración para soporte administrativo	IN12	Mejorar el flujo de información entre contratos y administrativa para seguimiento del plan de adquisiciones.	Integrar el flujo de información entre los servicios del GTSS y los sistemas de información para que se facilite la gestión.	METI09
9.2	Interoperabilidad con las CCF para IVC	IN20	Integrarse con los sistemas de las CCF para compartir información.	Identificar la información que podría ser tomada directamente de los sistemas de información de las CCF que permita fortalecer el modelo de IVC de la SSF y desarrollar los protocolos de interoperabilidad para acceder a dicha información.	METI09
9.3	Apoyo a la estrategia Datos abiertos e interoperabilidad con el Estado	IN19 IN28	Integración sencilla con nuevas fuentes de información (externas)	Identificar nuevas fuentes de información externa, adelantar los acuerdos correspondientes para interoperar con las entidades y desarrollar los protocolos de interoperabilidad para acceder a la información.	METI09
<b>Costo estimado total</b>	Total \$ \$90.800.000 distribuidos de la siguiente manera: Componente 9.1: \$34.100.000 Componente 9.2: \$56.700.000 Componente 9.3 se desarrolla con el personal de la SSF.				
<b>Área líder</b>	Componente 9.1: Oficina TIC con el concurso de la Secretaría General Componente 9.2: Delegada para la Gestión con el concurso de la Oficina TIC Componente 9.3: Oficina de Proyectos y la Oficina TIC con el concurso de las áreas misionales y la OAJ.				
<b>Fecha estimada</b>	Componente 9.1: junio 2023 Componente 9.2: julio a diciembre 2023 Componente 9.3: enero a marzo 2023				

Tabla 22 Proyecto PT110 – Mejoramiento en la eficiencia y eficacia de los procesos misionales de la SSF

Ficha de Iniciativa Inversión PT110						
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 Componente	Nombre componente	ID Iniciativa	Nombre Iniciativa	Descripción	ID Metas estratégicas
	10.1	Innovación en los procedimientos misionales de la Entidad		Diseño y modelamiento	Diseño y modelamiento, de los procedimientos misionales priorizados.	MET110
10.2	Implementación de los procedimientos misionales de la Entidad		Implementación del Business Process Management	BPM para la automatización de procesos e implementación de los flujos	MET110	
Área líder	Componente 10.1: Oficina Asesora de Planeación Componente 10.2: Oficina Asesora de Planeación y Oficina TIC					
Fecha estimada	Componente 10.1: julio 2021 a diciembre 2022 Componente 10.2: Fase I - agosto a diciembre 2021 Fase II: enero a diciembre 2022					

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

114

*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	OETI02	Fortalecer la gestión y el aprovechamiento de la información y

ID	Proyecto Nombre	ID	Objetivo estratégico institucional Nombre	ID	Objetivo estratégico de TI Nombre
			atención de usuarios y la participación de la ciudadanía.		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 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.

ID	Proyecto Nombre	ID	Objetivo estratégico institucional Nombre	ID	Objetivo estratégico de TI Nombre
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
PTI10	Optimización continua los procedimientos misionales de la entidad	1	Desarrollar la gestión del conocimiento y la innovación como transversal y dinamizador de nuestra visión	OETI02	Fortalecer la gestión y el aprovechamiento de la información y la consolidación de la estrategia de datos abiertos.

## 10.2 Mapa de ruta

En las siguientes tablas se presenta gráficamente la ejecución de los nueve (9) proyectos descritos en el tiempo.

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

Proyecto	Componente	Iniciativa	2020												2021												2022												2023											
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Mejora al gobierno y la gestión de TI fortaleciendo la atención basada en información	Mejora al gobierno y la gestión de TI fortaleciendo la atención basada en información	Mejora, rediseño y optimización de procesos	120.000.000												270.000.000																																			
		Mejora de la disponibilidad																																																
Modernización de la infraestructura de los servicios	Infraestructura de TI	Revisión de procesos de migración de información de la Superintendencia del Estado Pluralista																																																
		Adquisición de la infraestructura de cómputo de la SSP, con el fin de garantizar los sistemas de información de la Superintendencia del Estado Pluralista																																																
		Implementación de redes y comunicaciones																																																
		Implementación de servidores de cómputo																																																
		Implementación de un sistema de monitoreo																																																
		Implementación de servidores de almacenamiento																																																
		Implementación de un sistema de monitoreo de la SSP																																																
		Implementación de un sistema de monitoreo de la SSP																																																
		Implementación de un sistema de monitoreo de la SSP																																																
		Implementación de un sistema de monitoreo de la SSP																																																
Mejora organizacional basada en TI (Ejecución Operativa)	Mejora de capacidad de TI	Desarrollo de la gestión de recursos humanos de TI acorde con las capacidades tecnológicas de la SSP	1																																															
		Implementación de servicios de soporte técnico de TI																																																
Mejora de la gestión de la información	Fortalecimiento de información	Mejora de la capacidad de los recursos humanos en la gestión de la información																																																
		Mejora de la capacidad de los recursos humanos en la gestión de la información																																																
Fortalecimiento de la información	Mejora a la gestión de los datos	Optimización y mejora del sistema de información General (SING)																																																
		Optimización y mejora del sistema de información General (SING)																																																
		Mejora de la información y gestión de los recursos humanos de la SSP																																																
		Mejora de la información y gestión de los recursos humanos de la SSP																																																
		Mejora de la información y gestión de los recursos humanos de la SSP																																																
		Mejora de la información y gestión de los recursos humanos de la SSP																																																
		Mejora de la información y gestión de los recursos humanos de la SSP																																																
		Mejora de la información y gestión de los recursos humanos de la SSP																																																
		Mejora de la información y gestión de los recursos humanos de la SSP																																																
		Mejora de la información y gestión de los recursos humanos de la SSP																																																
Fortalecimiento de la información	Apoyar el desarrollo de los sistemas de información	Regulación y desarrollo de aplicaciones de la SSP																																																
		Regulación y desarrollo de aplicaciones de la SSP																																																
		Regulación y desarrollo de aplicaciones de la SSP																																																
		Regulación y desarrollo de aplicaciones de la SSP																																																
		Regulación y desarrollo de aplicaciones de la SSP																																																
		Regulación y desarrollo de aplicaciones de la SSP																																																
		Regulación y desarrollo de aplicaciones de la SSP																																																
		Regulación y desarrollo de aplicaciones de la SSP																																																
		Regulación y desarrollo de aplicaciones de la SSP																																																
		Regulación y desarrollo de aplicaciones de la SSP																																																
Fortalecimiento de la información	Mejora de la gestión de los datos	Mejora de la gestión de los datos																																																
		Mejora de la gestión de los datos																																																
		Mejora de la gestión de los datos																																																
		Mejora de la gestión de los datos																																																
		Mejora de la gestión de los datos																																																
		Mejora de la gestión de los datos																																																
		Mejora de la gestión de los datos																																																
		Mejora de la gestión de los datos																																																
		Mejora de la gestión de los datos																																																
		Mejora de la gestión de los datos																																																

		2022												2023												2024												2025												2026																						
		Ene				Feb				Mar				Abr				May				Jun				Jul				Ago				Sep				Oct				Nov				Dic																										
Mejoramiento de la seguridad y acceso de la información	Implementación de sistemas de seguridad de la información	10.000.000												10.000.000												10.000.000												10.000.000												10.000.000																						
	Protección, conservación y administración de los procesos de seguridad informática	10.000.000												10.000.000												10.000.000												10.000.000												10.000.000																						
	Implementación de los planes de seguridad de la información	20.000.000												20.000.000												20.000.000												20.000.000												20.000.000																						
	Actualización de la política de seguridad de la información	10.000.000												10.000.000												10.000.000												10.000.000												10.000.000																						
	Implementación de sistemas de seguridad de la información para sistemas de información de la SF	10.000.000												10.000.000												10.000.000												10.000.000												10.000.000																						
	Actualización de la política de seguridad de la información	10.000.000												10.000.000												10.000.000												10.000.000												10.000.000												10.000.000										
Implementación de sistemas de gestión del cambio, que incluye el uso de tecnologías de la	10.000.000												10.000.000												10.000.000												10.000.000												10.000.000												10.000.000											
Mejoramiento de la gestión del conocimiento	10.000.000												10.000.000												10.000.000												10.000.000												10.000.000												10.000.000											
Integración e interoperabilidad para la tecnología de gestión	10.000.000												10.000.000												10.000.000												10.000.000												10.000.000												10.000.000											

### 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.

119

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	8
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	100%
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	100%
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	100%
ME05	Porcentaje de cumplimiento en la atención, evaluación o desarrollo de modificaciones a los sistemas de	(Numerador: Número de modificaciones atendidas, evaluadas o desarrolladas / Denominador: Número de requerimientos recibidos) * 100	Anual	100%

	información, de acuerdo a requerimientos			
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) * 100	Anual	100%
ME07	Porcentaje de contenidos virtuales en producción	Número de contenidos virtuales en producción	Anual	20
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	100%
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	100%
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	100%

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 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.

121

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.

### 10.4.1 Objetivo

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

### 10.4.2 Objetivos específicos

- Informar al público interno de la SSF sobre los beneficios e implementación del PETI.
- Socializar los avances de las estrategias consignadas en el PETI que beneficiarán a las Cajas de Compensación Familiar, al equipo de trabajo de la SSF.
- Motivar el uso y apropiación de las TIC para todos 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.

### 10.4.3 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.

### 10.4.4 Canales

- Correo electrónico institucional
- Intranet
- Página web

En esos canales se utilizarán los siguientes formatos:

- **Noticia:** texto con testimonio que le permite al público estar al tanto de un episodio novedoso, reciente o fuera de lo común que se ha desarrollado en una comunidad específica o en un contexto particular, lo que amerita su

difusión. Este formato se recomienda usar cuando hay novedades de avances en los proyectos.

- **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.
- **Mailing:** es un formato más de publicidad utilizado mayormente para promocionar servicios y productos de una marca. Se suele enviar a bases de datos masivas. Se recomienda usarlo en formato imagen.
- **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.

123

#### 10.4.5 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.

#### 10.4.5.1 Fase 1

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

124

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: 6 meses

#### 10.4.5.2 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 Plan Estratégico de Tecnologías y Comunicaciones 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.

### 10.4.6 Acciones

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

125

*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	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
Dar a conocer los beneficios del PETI 2019-2022 de la Superintendencia de Subsidio Familiar a todos los grupos de interés de la entidad.	SuperSubsidio para las Cajas de Compensación Familiar y sus usuarios finales					Una vez

*Tabla 27 Actividades del plan de comunicaciones Fase 2*

Objetivo de comunicación	Mensaje	Grupo de Interés	Canal	Formato	Responsable	Frecuencia
<p><b>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.</b></p>	<p>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.</p>	<p>Equipo directivo, líderes de procesos, empleados (Funcionarios y contratistas)</p>	<p>Reuniones</p>	<p>Presentación con los avances de la implementación del PETI en el Comité directivo.</p>	<p>Jefe de la Oficina de TIC</p>	<p>Semestral</p>

## Anexos

127

Se presentan como anexos los siguientes documentos

1. Soporte de las sesiones de la Guía para la Construcción del PETI. Archivo de Excel con las herramientas propuestas por la Guía para estas sesiones, adicionalmente se encuentra el insumo de identificación de necesidades, oportunidades y brechas; así como las encuestas realizadas a las CCF; los soportes a la estimación de costos de los proyectos y la construcción de los indicadores de seguimiento y evaluación.
2. Evaluación del estado actual del Marco de Referencia, la seguridad de la información y los servicios ciudadanos digitales.