# INFORME DE GESTION

# OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Vigencia 2019

|  |
| --- |
| En el proyecto de inversión **“IMPLEMENTACIÓN, SOSTENIBILIDAD Y GESTIÓN DE LAS TICS EN LA SSF BAJO EL MODELO DE ARQUITECTURA EMPRESARIAL (AE)”**” se describen las principales acciones de la gestión de las tecnologías de la información y las Comunicaciones en la Superintendencia del Subsidio Familiar: * ***Sistema Integrado del Subsidio Familiar***

*Implementación, Mejoramiento continuo y optimización del SISTEMA INTEGRADO DEL SUBSIDIO FAMILIAR, conformado por los siguientes sistemas de información:** **Sistema para la validación, recepción y cargue de los datos reportados por los vigilados – SIREVAC**, sistema misional que apoya la función de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Subsidio Familiar, con el propósito de contar con estadísticas confiables y oportunas, evaluar la gestión de las CCF y el beneficio que se genera sobre la población afiliada y la incidencia de las políticas sociales adoptadas por los diversos gobiernos. SIREVAC, es una plataforma informática de carácter misional de la SSF, en la que las CCF reportan la mayoría de la información de su gestión; se divide en 4 Capítulos, Estadística, Financiera, Gestión y Fondos (Foniñez, Fovis, Fosfec, Ley 115).
* **Sistema de Información Gerencial – SIGER**, construido sobre una herramienta de inteligencia de negocios para el procesamiento y análisis de los datos reportados por los vigilados, generando información y análisis de manera ágil y eficiente por parte de los diferentes niveles estratégicos, directivos y profesionales de la entidad, así como por parte de los entes vigilados. El sistema presenta reportes dinámicos detallados, consolidados y tableros de control.

Durante el periodo en reporte, se desarrollaron las siguientes acciones:* + Estabilizar las plataformas SIREVAC y SIGER; con personal experto, en temas como administración de base de datos (DBA), Especialista en Inteligencia de negocios (BI), seguridad informática, desarrolladores expertos y en pruebas de software.
	+ Lograr la separación entre los ambientes SQL Server y Microstrategy de Siger.
	+ Migrar SIGER a la versión 2016 de SQL Server.
	+ Mejorar tiempos de respuesta y en general mejorar el performance del sistema en su conjunto.
	+ Mejorar el soporte que se presta a las CCF; sobre todo, en el tercer nivel de soporte.
	+ Terminar el ajuste de los requerimientos realizados por los usuarios funcionales; los cuales no se han podido desarrollar por falta de personal.
	+ Desarrollar las adecuaciones de la plataforma; acorde a los nuevos requerimientos del anexo técnico V4 de la circular 20 de 2016; próxima a publicarse.
	+ Instalación de un ambiente de preproducción, para el sistema SIGER y realizar las instalaciones del sistema SIGER que se determinen en el desarrollo del proyecto.
* **Sistema de Gestión de Trámites y Servicios (GTSS),** solución integral de gestión documental, que cubre la totalidad del ciclo documental, en los siguientes procesos misionales y de apoyo administrativo de la Superintendencia del Subsidio Familiar:
	+ Proyectos de inversión de las CCF.
	+ Certificados de Existencia y Representación Legal de las CCF.
	+ Empleadores morosos de las CCF.
	+ Registro y Control de las CCF.
	+ Notificaciones Judiciales.
	+ Solicitud de Concepto Jurídico del Sistema del Subsidio Familiar.
	+ Correspondencia y Archivo.
	+ Actos Administrativos.
	+ Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y/o Denuncias (PQRSFD).
	+ Salida de Activos Fijos.
	+ Solicitudes Varias.
	+ Archivo Histórico
	+ Visitas a Entes Vigilados.

En este sistema se implementó la ventanilla única virtual, que es la Sede Electrónica, donde se gestiona de manera integrada la realización de los trámites y servicios de la Entidad con el ciudadano y los entes vigilados. En esta ventanilla única virtual se crea una carpeta ciudadana en la que se registra la trazabilidad de los diferentes trámites y servicios que tiene el ciudadano y los Entes Vigilados con la entidad.Se han realizado las siguientes actividades:* Aplicación de las actualizaciones liberadas por Windows a los servidores físicos y virtuales, con el propósito de proteger la información de cualquier ataque cibernético.
* Levantamiento de nuevos requerimientos en los módulos de Proyectos de Inversión, Visitas a Entes Vigilados, Resoluciones y Empleadores Morosos, con el propósito de adecuarlos a los cambios de normatividad.
* Validación de los nuevos requerimientos en el módulo de conceptos jurídicos.
* Soporte técnico en las incidencias generadas en el sistema y análisis de nuevos requerimientos en los módulos existentes.
* Capacitación en la nueva versión del sistema GTSS, proporcionándoles empoderamiento, uso y apropiación, administración y gestión a los colaboradores de la entidad.
* ***Mantenimiento y soporte y mejoramiento a las herramientas de apoyo administrativo***
* Actualización de formatos en el sistema de Almacén e Inventario - NEON, aplicativo que permite gestionar el inventario de bienes en consumo y devolutivos de la Superintendencia de Subsidio Familiar.
* Actualización de las librerías del sistema Isolucion, herramienta Integral para Planeación, Implantación, Administración y Mantenimiento del Sistema de Gestión Empresarial: NTCGP1000:2004 y MECI: 1000:2005 de la Entidad.
* SICOP, aplicativo que permite generar liquidar la nómina y administrar la gestión del talento humano de la entidad.
* Sistema de Control de acceso para los funcionarios de la entidad y visitantes a las dos sedes de la Superintendencia, con el fin de prevenir el acceso no autorizado o restringirlo a áreas sensibles de las instalaciones de la Superintendencia del Subsidio Familiar.
* Contratación de profesionales para brindar apoyo en el desarrollo de la gestión de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
* Desarrollo e implementación de la Intranet para la Superintendencia del Subsidio Familiar.
* ***Fortalecimiento de la gestión de capacidad de la infraestructura tecnológica de la Superintendencia del Subsidio Familiar***

La Oficina de TIC de la Superintendencia ha venido incorporando soluciones tecnológicas, mejorando la gestión de capacidad de la infraestructura tecnológica de la entidad en la que se soporta el Sistema Integrado del Subsidio Familiar, proporcionando continuidad, disponibilidad, interoperabilidad y seguridad de la información para brindar una óptima prestación de los servicios.* Prestación del servicio de soporte técnico mediante la mesa de ayuda y mantenimiento correctivo a los recursos computacionales de la superintendencia del subsidio familiar, con suministro de repuestos (contrato No. 172 de 2018).
* Prestación del servicio de conectividad a la sede de la entidad, comunicación con el exterior y acceso a las diferentes herramientas que se ofrecen a los colaboradores de la entidad y ciudadanía en general.
* Prestación del servicio de alojamiento (Collocation) de la Infraestructura Central de Computo.
* Prestación del servicio de soporte al Sistema de Control de Acceso y sus componentes donde se realizaron los dos mantenimientos preventivos. A la fecha, la oficina de las TIC, ya cuenta con el contrato No. 008 de 2019 por el cual se renovó este soporte para la vigencia del 2019.
* Adquisición de una solución de Seguridad Perimetral (Firewall) para fortalecer las comunicaciones de la entidad y se encuentra alineado con el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI. Se mantuvo la protección e identificación digital, a través de certificado digital SSL (HTTPS), las diferentes herramientas que utiliza la entidad en el ejercicio de las funciones de empleados y colaboradores de la SuperSubsidio Familiar, estas herramientas son: Portal Corporativo, ISOLUCION, SIREVAC, SIGER, GTSS, GLPI.
* Se realizaron de manera programada, las copias de respaldo y backups a las diferentes herramientas de apoyo y Sistemas de Información que posee la entidad.
* Monitoreo del funcionamiento y comportamiento del tráfico y uso del recurso de conectividad y comunicación de datos.
* Realización de manera programada, las copias de respaldo a las diferentes herramientas de apoyo y Sistemas de Información que posee la entidad.

Se atendió se manera oportuna las solicitudes de nivel 2 y 3 reportadas al Centro de Servicios o mesa de ayuda en relación a la telefonía interna y comunicación de datos. * Contrato 057 del 21 de mayo de 2019, celebrado con la empresa BRANCH OF MICROSOFT COLOMBIA INC, con objeto: “CONTRATAR EL SERVICIO DE SOPORTE PREMIER MICROSOFT PARA LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA SUPERINTENDENCIA DE SUBSIDIO FAMILIAR”, adquirió los servicios de SOPORTE PREMIER MICROSOFT ofrecido directamente por el fabricante, servicios profesionales certificados y especializados de administración TI de la infraestructura Microsoft , en donde se garantiza la estabilidad, el afinamiento, la operatividad, continuidad, accesibilidad, disponibilidad y seguridad (mitigando riesgos) de la Infraestructura tecnológica y que ante fallas, ejecute un soporte técnico con altos estándares de calidad y con la utilización de las mejores prácticas tecnológicas que requiere la infraestructura MICROSOFT implementada. Estos servicios tienen como objetivo mantener los tiempos de disponibilidad y productividad de toda la organización a través de lo siguiente:
* Servicio proactivo de prevención de incidentes.
* Servicio reactivo de escalamiento de Incidentes.
* Asistencia en sitio permanente por un recurso especializado
* Coordinación de recursos, reportes de uso, manejo de escalamientos.
* La Superintendencia del Subsidio Familiar, actualmente posee una infraestructura basada en herramientas MICROSOFT y en particular en el sistema operativo WINDOWS SERVER, OFFICE 365 (Herramienta de correo electrónico), SQL SERVER (Base de datos), OFFICE PROFESSIONAL. Con un mayor detalle se debe mencionar que se cuenta con una infraestructura central de cómputo basada en una plataforma MICROSOFT para la operación de sus ambientes de preproducción y producción conformada entre otros por:
* Sistema gestor y motor base de datos
* Sistemas operativos para Servidores
* Sistema central de operación y Monitoreo
* Ambiente de Virtualización Hyper-V

Con el fin de dar continuidad a los servicios con los que cuenta la entidad, se adquirió por medio de la orden de compra 091 del 09 de agosto de 2019, con objeto: “RENOVACIÓN Y ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS MICROSOFT (ASSURANCE, OFFICE 365, AZURE) PARA LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR”.* La Superintendencia del Subsidio Familiar, también cuenta con una infraestructura central de computo HEWLETT PACKARD (Hardware) y esta ha logrado consolidar una plataforma tecnológica robusta y confiable (servidores, switch, etc.).

La operación de varios módulos del sistema de información como son SIREVAC (sistema de recepción, validación y cargue de los datos de vigilados), SIGER (sistema de inteligencia de negocios) y el sistema de gestión de trámites, exige mayor y mejor capacidad central de procesamiento en sus bases de datos. Con el objetivo de contar con servidores óptimos para ofrecer alto desempeño y rendimiento y para mejorar el aprovechamiento de los aplicativos actuales y del sistema de información. Se requirió la necesidad de centralizar las bases de datos con las que cuenta la Superintendencia del Subsidio Familiar.Actualmente la Superintendencia del Subsidio Familiar no cuenta con una centralización de sus bases de datos, estas se encuentran instaladas en varios servidores con diferentes versiones en sus respectivos motores.Por lo anterior, la SuperSubsidio por medio del contrato 089 del 05 de agosto de 2019 con objeto “ADQUIRIR EQUIPOS DE CÓMPUTO (SERVIDORES), PARA LA RENOVACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR “, adquirió dos (2) servidores de última tecnología, con el objetivo de garantizar la alta disponibilidad en sus bases de datos.Actualmente la Superintendencia del Subsidio Familiar, se encuentra en proceso de contratación para la realización de mantenimientos preventivos y correctivos de su infraestructura central de cómputo, además en la renovación del soporte para el suministro de repuestos por parte del fabricante HEWLETT PACKARD para el reemplazo de partes y piezas que presenten daño o desgaste, con el Objeto: CONTRATAR EL 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”.* ***Gobierno Digital***
* En el eje transversal de información y comunicación, dentro del elemento “Sistemas de información y comunicación”, la entidad tiene a la disposición de sus usuarios y/o grupos de interés diferentes, el Portal Corporativo [www.ssf.gov.co](http://www.ssf.gov.co) , como medio de acceso a la información pública.
* En este sentido la Superintendencia tiene tercerizado el servicio de hosting para proveer una disponibilidad del servicio en un 99.7% y el soporte que requieran las diferentes dependencias en la publicación de información estática e interactiva, adaptando y adecuando los enlaces y los formatos a los requerimientos de Gobierno Digital y Transparencia por Colombia.
* Este Portal Corporativo, se está actualizando constantemente en su versión web y móvil, dando cumplimiento a la resolución No. 3564 de 2015 de MINTIC y demás normas complementarias.
* Contratación de personal para el apoyo en el cumplimiento de la estrategia de Gobierno Digital y la definición de procesos, procedimientos, lineamientos asociados al mejoramiento de la gestión de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la SSF.
* Modificar e Implementar procesos, procedimientos y lineamientos asociados al proceso de Gestión de Sistemas de Información
* Revisión y mejoramiento al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI.
* ***Ciudadanos Digitales***

De acuerdo a lo dispuesto en el Decreto 1413 de 2017 (incorporado en el título 17, parte 2, libro 2 del Decreto 1078 de 2015): servicios ciudadanos digitales; busca implementar los lineamientos para la prestación de los servicios ciudadanos digitales y permitir el acceso a través de medios electrónicos. Según lo establecido en el decreto; los servicios digitales se clasifican en servicios básicos: autenticación biométrica, autenticación con cédula digital, autenticación electrónica, carpeta ciudadana e interoperabilidad, los cuales son de obligatorio uso y adopción; y servicios especiales, que son adicionales a los servicios básicos, como el desarrollo de aplicaciones o soluciones informáticas para la prestación de los servicios ciudadanos digitales básicos.La Superintendencia del Subsidio Familiar en el año 2014 elaboró un diagnóstico de los principales trámites que se causan desde la Superintendencia del Subsidio Familiar y elaboro un plan de acción, para avanzar en la actualización y optimización de los trámites de cara al ciudadano. Con base en ese diagnóstico se implementó el Sistema de Gestión de Trámites y Servicios - GTSS, solución integral de gestión documental, que cubre la totalidad del ciclo documental, en los procesos misionales y de apoyo administrativo, en el cual se aplicaron estrategias efectivas de simplificación, racionalización, automatización y optimización de los tramites registrados en el Sistema Único de Tramites (SUIT).Los trámites registrados en el SUIT por la Superintendencia del Subsidio Familiar, son los siguientes:1. Aprobación de los planes, programas y proyectos de inversión de negociación de bienes inmuebles de las Cajas de Compensación Familiar
2. Reporte de elusión en el pago de los aportes a las Cajas de Compensación Familiar
3. Certificados de existencia y representación legal de las Cajas de Compensación Familiar

De Otros Procedimientos Administrativos registrados en el SUIT por la Superintendencia del Subsidio Familiar, es el siguiente:1. Solicitud de conceptos jurídicos sobre el Sistema del Subsidio Familiar.
2. Formulación de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones – PQRSF.

Atendiendo especialmente los lineamientos de la Estrategia Gobierno en Línea, Eficiencia Administrativa y Cero Papel, la Superintendencia del Subsidio Familiar puso a disposición de la ciudadanía, esta solución omnicanal, que le permite interactuar al Ciudadano en línea, a través de herramientas digitales, como la **VENTANILLA ÚNICA VIRTUAL, o SEDE ELECTRÓNICA**, donde se gestiona de manera integrada la realización de los mismos con la Entidad.Con el fin de garantizar un sistema de ingreso seguro en el sistema GTSS, se utiliza el servicio de autenticación electrónica, mediante el cual se permite validar a los usuarios por medios electrónicos, en relación con un mensaje de datos, proporcionando la seguridad jurídica y tecnológica de acuerdo a lo establecido por el gobierno colombiano en la Ley 527 de Comercio Electrónico de 1999, permitiéndole a la entidad tener mecanismos robustos de seguridad que cumplen con los principios de: IDENTIDAD Y AUTENTICACIÓN, NO REPUDIACIÓN E INTEGRIDAD. Los Servicios y Otros Procedimientos Administrativos se acceden mediante usuario y contraseña, siempre y cuando el ciudadano así lo disponga o anónimo.El sistema GTSS, tiene implementado el servicio de estampado cronológico certificado, el cual hace uso de la hora legal colombiana suministrada por la Superintendencia de Industria y Comercio a través del reloj atómico. Es decir, este servicio que permite dar certeza jurídica de fecha al expediente, el cual podrá ser utilizado igualmente y como más adelante se desarrolla para procesos donde el término temporal o de tiempo exacto es vital, por ejemplo, en la certificación de fecha y hora en que se registra la actuación pública garantizando el precepto de primero en el tiempo primero en el derecho desde el punto de vista registral. Por lo tanto, el aseguramiento jurídico y técnico de la hora en materia pública es absolutamente relevante, además de hacer posible la verificación longeva en el tiempo de la firma.En el sistema GTSS, el procedimiento de Registro de documentos electrónicos, se realiza de la siguiente forma:Independientemente del canal utilizado por el ciudadano, GTSS dispone de los servicios de registro electrónico, accedidos a través de la sede electrónica, para la recepción y remisión de los tramites, servicios y otros procedimientos administrativos, de forma tal que ingresan a un único sistema centralizado como si la persona estuviera en nuestras oficinas.* Integra los diferentes módulos para el tratamiento de los formatos normalizados de los procedimientos y trámites que administra, dotado de medios de control de tiempo y plazos y servicios de comunicaciones y notificaciones electrónicas.
* Garantiza la disponibilidad e integridad de la información y la correcta gestión documental en los distintos procedimientos y trámites electrónicos.
* Permite:
* Adjuntar documentos electrónicos correspondientes a los servicios, procedimientos y trámites ofrecidos por la entidad, los cuales podrán ser aportados por el ciudadano, y almacenados en la carpeta ciudadana. Los documentos se podrán presentar todos los días del año durante las veinticuatro horas.
* Disponer de la carpeta ciudadana en la Sede Electrónica, en la cual se notifica al ciudadano de los tramites, servicios y otros procedimientos administrativos, con los cuales tiene interacción con la entidad a través de los diferentes canales, siempre y cuando esté registrado en la misma; desde que estos son radicados en la entidad, incluyendo las diferentes actividades realizadas al interior, hasta que obtiene una respuesta final o una notificación electrónica, con fecha y hora.
* Asignar un número consecutivo, a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar el trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley y hacer seguimiento a todas las actuaciones recibidas y enviadas.
* Enviar automáticamente por el mismo medio un mensaje de acuso de recibo y registro de la peticiones, escritos o documentos de que se trate al correo electrónico, en el que constan los datos proporcionados por los ciudadanos, la fecha y hora de presentación y el número consecutivo de radicación asignado.
* Recibir los documentos anexos a la correspondiente solicitud, mensaje o comunicación, generando un registro electrónico, que acrediten la entrega electrónica de estos documentos.
* Distribuir electrónicamente en los términos que establezca la entidad para cada trámite, los documentos registrados al destinatario o destinatarios o entidad responsable de atender el trámite correspondiente, de acuerdo con la competencia.
* Utilizar formatos o formularios estándares para la presentación de documentos electrónicos correspondientes a los servicios y trámites que se especifiquen en el sistema.
* Registrar anualmente en el sistema GTSS, el calendario oficial de la entidad con fecha y hora, los días hábiles y los declarados inhábiles, con su respectivo horario laboral.
* La interconexión de todas las dependencias de la entidad para el acceso por medios electrónicos a la información.
* Notificar electrónica a la carpeta ciudadana y al correo electrónico.

 * ***Mejora de la Condición de Bienestar General de los Ciudadanos***

Se contrató el mantenimiento preventivo y soporte a los kioscos interactivos, cuyo propósito es permitir al ciudadano, que reside en ciudades diferentes a la de la sede de la Entidad, facilitar el acceso a los trámites y servicios, por medios electrónicos, creando las condiciones de confianza requeridas y evitando gastos de transporte y tiempo, en la utilización de los mismos, tales como: Certificados de Existencia y Representación Legal de las CCF, Solicitud de Concepto Jurídico del Sistema del Subsidio Familiar, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y/o Denuncias (PQRSFD). |